

СИСТЕМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ УО БрГТУ

Для работы с обращениями граждан и юридических лиц в университете ведется несколько видов деятельности, а именно:

- устные, письменные, электронные обращения граждан,
- административные процедуры по принципу «Одно окно»,
- книги замечаний и предложений,
- обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии»,
- личный прием граждан руководством, деканами.

1. Для устных обращений граждан – утвержден график (дни приема и время, номер кабинета и телефона) приема граждан по личным вопросам ректора, проректоров, деканов.

На местах заведены журналы учета личного приема граждан, ответственные лица ознакомлены с законом об обращениях граждан, издаются приказы по университету.

2. Делопроизводство по письменным, электронным обращениям граждан и юридических лиц ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства в отделе документационного обеспечения.

Ответственность за организацию работы обращений граждан и ведение делопроизводства возложена на начальника отдела документационного обеспечения (далее – ОДО). Все поступающие обращения регистрируются в день поступления, в контрольно-регистрационной карточке и передаются на рассмотрение ректору университета. Поручение ректора о дальнейшем рассмотрении обращений граждан оформляется в форме резолюции. Далее обращения граждан передаются должностному лицу, определенному в резолюции. Письменные ответы обязательно согласовываются с юридическим отделом.

Обращения граждан после их разрешения возвращаются в ОДО университета, со всеми относящимися к ним материалами.

3. Делопроизводство по административным процедурам ведется децентрализованно, отдельно от других видов делопроизводства, в структурных подразделениях университета уполномоченными должностными лицами.

Регистрация документов по осуществлению административных процедур в отношении заинтересованных лиц осуществляется в журнальной форме.

Справки либо иные документы, содержащие подтверждение фактов, имеющих юридическое значение, выдаваемые по заявлениям граждан, регистрируются в «Журнале регистрации документов, связанных с осуществлением административных процедур», форма которого разработана Министерством образования Республики Беларусь.

С мая 2012 года создан на сайте университета раздел «электронное обращение» (ответственный информационно-технический центр) и раздел «ОДНО ОКНО».

4. Делопроизводство по обращениям заявителей в ходе «прямой телефонной линии» и «горячей линии», осуществляется уполномоченными должностными лицами, назначенные приказом ректора университета, отдельно от других видов делопроизводства.

«Прямая телефонная линия» установлена в университете в приемной ректора, в целях разъяснения гражданам и юридическим лицам вопросов в пределах своей компетенции либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

«Горячая линия» установлена по специальному номеру телефона 32 17 06 в ОДО, в целях сообщения гражданами и юридическими лицами информации по вопросам, требующим принятия университетом мер реагирования в пределах своей компетенции.