

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ ректора  
от 12.09.2012 № 196

## ИНСТРУКЦИЯ

о порядке работы с обращениями граждан  
(юридических лиц, индивидуальных предпринимателей)  
в университете

### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в университете (далее - Инструкция) разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей».

Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поступающих в университет, порядок ведения делопроизводства по ним, организацию личного приема граждан, порядок ведения и хранения книги замечаний и предложений, а также организацию работы «горячей» телефонной линии.

2. Термины и определения, применяемые в настоящей Инструкции, употребляются в значениях, определенных Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» и Декретом Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 г. № 2 «О совершенствовании работы с населением»

3. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, а также иных обращений, в отношении

которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

4. Действие настоящего Закона не распространяется на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

## ГЛАВА 2 ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА НА ОБРАЩЕНИЕ

5. Граждане имеют право на обращение в университет путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а так же путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели имеют право на обращение в университет путем подачи письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений), электронных или устных обращений.

6. Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

7. Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей (далее, если не определено иное, - представитель юридического лица).

## ГЛАВА 3 ГАРАНТИИ ПРАВ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

8. Руководство и сотрудники университета, работающие непосредственно с обращениями граждан не имеют права разглашать сведения о личной жизни граждан без их согласия, а также сведения,

составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

Не являются разглашением сведений, направление обращений в организации в качестве запросов для представления документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

9. Руководство университета несет персональную ответственность за ненадлежащую работу с обращениями.

#### ГЛАВА 4 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

11. Письменное обращение излагается на русском либо белорусском языках и должно содержать:

название университета (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица);

фамилию, имя, отчество гражданина (либо наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя),

данные о его месте жительства и (или) работы (учебы) (либо место нахождения юридического лица (индивидуального предпринимателя);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (либо личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица (индивидуального предпринимателя).

К письменным обращениям могут прилагаться копии решений (ответов), принятых (данных) ранее по обращениям должностными лицами государственных органов, иных организаций, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращений.

Письменные обращения, не соответствующие требованиям, указанным в части первой настоящего пункта, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением граждан в пятидневный срок о причинах оставления обращений без рассмотрения. После устранения нарушений граждане вправе вновь обратиться в университет (к должностному лицу) в установленном порядке.

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или

совершенном преступлении.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

12. Электронные обращения, поступившие в университет должны содержать:

фамилию, имя, отчество гражданина (либо наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя),

данные о его месте жительства и (или) работы (учебы) (либо место нахождения юридического лица (индивидуального предпринимателя);

изложение сути обращения;

13. Обращения должны быть рассмотрены не позднее одного месяца со дня их регистрации в университете, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь. При необходимости проведения специальной проверки, запроса дополнительных материалов или информации срок рассмотрения обращения может быть продлен ректором университета, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом граждан (промежуточный ответ).

При необходимости направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации срок рассмотрения обращений может быть продлен ректором университета до шести месяцев с одновременным уведомлением об этом граждан.

14. В случаях, когда поступившие обращения не относятся к компетенции университета, либо в них содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), эти обращения (копии обращений) в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан либо по данным обращениям гражданам в пятнадцатидневный срок дается ответ с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) им необходимо обратиться.

Запрещается передавать жалобы граждан в государственные органы, иные организации (должностным лицам), действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение данной категории обращений относится к исключительной компетенции этих государственных органов, иных организаций (должностных лиц).

15. Обращения депутатов Палаты представителей и членов Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь рассматриваются в максимально короткие сроки, а при необходимости дополнительного изучения или проверки - в течение одного месяца.

16. Письменные обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, относящиеся к

компетенции университета, приняты необходимые меры и гражданам письменно даны ответы в сроки, указанные в пункте 13 настоящей Инструкции.

17. При рассмотрении обращений граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) должностные лица университета обязаны:

соблюдать требования, установленные действующим законодательством Республики Беларусь об обращениях граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) и настоящей Инструкцией;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

письменно информировать граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) о решениях, принятых по результатам рассмотрения письменных обращений, аргументировав их принятие;

разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей);

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущены нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей);

## ГЛАВА 5

### ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН (ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ)

18. Личный прием граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) проводится ректором, проректорами и деканами не реже одного раза в месяц в установленные для этого и доведенные до сведения граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) дни и часы. При отсутствии по уважительным причинам указанных должностных лиц личный прием граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) осуществляется лицами, исполняющими их обязанности.

19. Должностные лица университета не вправе отказать гражданам (юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям) в личном приеме при их обращении по вопросам, относящимся к компетенции

данных должностных лиц университета, за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

20. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. Представители юридических лиц должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия

Прием граждан проводится в порядке очередности. Вне очереди принимаются Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Беларуси, полные кавалеры орденов Славы, Трудовой Славы, депутаты Палаты представителей и члены Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь, а также депутаты местных Советов депутатов, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды труда I и II группы, беременные женщины и граждане с малолетними детьми.

21. При осуществлении личного приема граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) для обеспечения квалифицированного решения поставленных вопросов к их рассмотрению могут привлекаться работники структурных подразделений университета.

Запрещается нахождение в помещении, где проводится личный прием граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), лиц, не имеющих к нему непосредственного отношения.

22. Вопросы, с которыми обращаются граждане (юридические лица, индивидуальные предприниматели), по возможности разрешаются в ходе приема.

В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть разрешен во время личного приема, обращение может быть изложено гражданином (юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем) в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. На таких обращениях делается пометка - «С личного приема».

Учет и запись обращений, принятых на личном приеме граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), производится в журнале учета устных обращений граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), по форме согласно приложению 1.

Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решений изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольных карточках, в которых регистрируются устные обращения по форме согласно приложению 2.

23. Если во время личного приема выясняется, что поставленный вопрос не относится к компетенции должностных лиц университета,

гражданину (юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю), даются разъяснения, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) ему следует обратиться для решения вопроса, изложенного в обращении, и по возможности оказывается содействие в этом.

При проведении личного приема по решению ректора университета могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

## ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН (ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ)

24. Делопроизводство по обращениям граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), ведется отдельно от других видов делопроизводства. Ведение указанного делопроизводства возлагается на уполномоченных должностных лиц приказом ректора.

Уполномоченные должностные лица, ректор и его заместители несут персональную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) и обязаны систематически проверять порядок ведения указанного делопроизводства, принимать меры по совершенствованию этой работы.

25. Все поступившие письменные обращения регистрируются в день поступления в регистрационно-контрольных карточках по обращениям граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), которые ведутся в электронной версии программы «АС ДОУ «МЕДИУМ» по форме согласно приложению 3.

26. Именные пакеты с надписью «Лично» передаются адресату в закрытом виде. Если после вскрытия адресатом пакета в нем окажется обращение, оно передается для регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

27. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штампа служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

28. На поступившем обращении в правом нижнем углу или другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп входящего документа, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

Регистрационный индекс должен включать первую букву фамилии автора и порядковый номер поступившего обращения (например, К -103). Регистрационный индекс коллективных и анонимных обращений состоит из букв соответственно «Кол» или «Ан» и порядкового номера поступившего обращения (например, Кол - 14, Ан - 15). На регистрационно-контрольных карточках учета коллективных и анонимных обращений в реквизитах «Фамилия, имя, отчество» соответственно пишется: «Коллективное», «Анонимное».

29. При поступлении обращений из Администрации Президента Республики Беларусь, Совета Министров Республики Беларусь, Национального собрания Республики Беларусь, Министерства здравоохранения Республики Беларусь, иных государственных органов и организаций, редакций телерадиовещания, газет и журналов, в регистрационно-контрольные карточки вносятся реквизиты сопроводительного письма или поручения (адресат, номер и дата).

30. После регистрации обращения в этот же день передаются на рассмотрение ректора и его заместителей, которые определяют конкретного исполнителя или ответственного за исполнение (при необходимости проведения комиссионной проверки), порядок и сроки исполнения.

Поручения оформляются на отдельном листе в форме резолюций, который приобщается к обращению.

31. Обращения, направленные вышестоящими государственными органами, иными организациями (вышестоящими должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль и рассматриваются в срок, указанный ими. Срок рассмотрения таких обращений может быть продлен только этими вышестоящими государственными органами, иными организация или (вышестоящими должностными лицами).

Поступившее обращение может быть взято на особый контроль по решению руководством университета, при этом в резолюции ректором указывается срок исполнения.

32. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Контроль завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и даны ответы в установленные законодательством сроки.

Решения о снятии с контроля обращений принимаются ректором и его заместителями (должностными лицами).

33. Ответы на обращения граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), даются в пределах компетенции в письменной форме.

В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) по находящимся на контроле обращениям, указываются сведения об уведомлении гражданина (юридического лица, индивидуального предпринимателя), о результатах рассмотрения его обращения, отметка о исполнителе.

Индекс ответа состоит из регистрационного индекса обращения с дополнением номера дела по номенклатуре. Например, 01 - 22/К - 105, где 01-22 - номер дела по номенклатуре; К - 105 - регистрационный индекс ответа.

34. Повторным обращениям граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), при их поступлении в университет в течение календарного года в зависимости от объема документооборота присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу первой страницы повторного обращения и на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка по данному вопросу за период не более 2-ух лет со времени поступления первого обращения.

Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданам (юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям) даны ответы в установленном порядке. При этом гражданам (юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям) письменно сообщается, что повторные обращения необоснованны, и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

Решение о прекращении производства по повторным обращениям принимается ректором или его заместителями.

35. Ход рассмотрения обращений в университете (должностными лицами) должен быть точно и своевременно отражен в регистрационно-контрольных карточках.

На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело.

36. Обращения граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, в том числе полученные на личном приеме, а также о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений, возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям, для формирования в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Каждое обращение и документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае поступления

повторных обращений они подшиваются в данную группу.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке (в соответствии с последовательностью решения вопроса), причем в переписке документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом.

37. При формировании дел проверяется правильность направления документа в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неполные и неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

Формирование и хранение дел у исполнителей не допускается.

38. Дела по обращениям граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

Срок хранения обращений, материалов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего рассмотрения). В необходимых случаях в установленном порядке ректором может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей).

По истечении установленного срока хранения обращения граждан (юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению и порядке, определенном республиканским органом государственного управления по архивам и делопроизводству.

## ГЛАВА 7 ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

39. Граждане имеют право в порядке реализации своих конституционных прав, свобод и законных интересов на участие в решении государственных дел обратиться со своими замечаниями и предложениями посредством их внесения в книгу замечаний и предложений (далее - книга).

Выдача книги, ее регистрация, ведение и хранение, обмен на новую осуществляются в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 года № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» и настоящей Инструкцией.

40. Для ведения и хранения книги ректором определяется доступное для населения место и уполномоченное должностное лицо, ответственное

за ведение книги. Сведения о местонахождении книги размещаются на информационном стенде.

41. Книга предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

42. В книгу вносятся замечания и предложения о деятельности университета, качестве выполняемых работ, оказываемых услуг.

43. Замечания и предложения, изложенные в книге и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение 15 дней.

При необходимости проведения специальной проверки, получения дополнительной информации руководство университета (уполномоченное должностное лицо, ответственное за ведение книги) может продлить срок рассмотрения замечаний и предложений, но не более чем на 15 дней, с одновременным уведомлением об этом гражданина.

44. Не подлежат обязательному рассмотрению изложенные в книге: замечания и предложения по вопросам, не относящимся к деятельности университета;

жалобы и заявления, для которых законодательством установлен иной порядок направления и рассмотрения.

Руководство университета (уполномоченное должностное лицо, ответственное за ведение книги) в случае отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения обязано письменно информировать об этом гражданина в пятнадцатидневный срок с мотивацией причин отказа.

45. Отметка о направленном ответе вносится в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения замечаний и предложений. Копии ответов, информации об отказе в удовлетворении замечаний и (или) предложений, уведомлений о продлении срока их рассмотрения хранятся вместе с книгой (либо в специально заведенной папке).

При отсутствии данных гражданина письменный ответ не направляется и соответствующая отметка о причинах отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения вносится в книгу.

46. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего университет обязан в течение 5 календарных дней обратиться в налоговый орган за получением новой книги.

47. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве университета.

Приложение 1  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан  
(юридических лиц,  
индивидуальных  
предпринимателей)  
в университете

ЖУРНАЛ  
учета устных обращений граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя и отчество	Адрес места жительства, телефон	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения
1					

Приложение 2  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан  
(юридических лиц,  
индивидуальных  
предпринимателей)  
в университете

Регистрационно-контрольная карточка  
устного обращения граждан (юридических лиц,  
индивидуальных предпринимателей)

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество либо инициалы гражданина

\_\_\_\_\_  
адрес, место работы, контактный телефон, адрес электронной почты

\_\_\_\_\_  
Наименование место нахождения, контактный телефон юридического  
лица (индивидуального предпринимателя)

\_\_\_\_\_  
Форма подачи обращения

\_\_\_\_\_  
Дата личного приема

\_\_\_\_\_  
Тематика

\_\_\_\_\_  
Содержание

\_\_\_\_\_  
Резолюция

\_\_\_\_\_  
Исполнитель

\_\_\_\_\_  
Срок рассмотрения

\_\_\_\_\_  
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема

\_\_\_\_\_  
Отметка о снятии с контроля

\_\_\_\_\_  
Результат рассмотрения обращения