

Механизмы подачи и рассмотрения жалоб,
связанных с реализацией проекта «Модернизация высшего образования Республики Беларусь»,
в ВГУ имени П.М. Машерова

Жалобы, поступившие в университет, рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2021 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Способы подачи жалоб.

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

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Электронные обращения подаются путем заполнения установленной формы на сайте университета.

Регистрация жалоб.

Регистрация письменных и электронных жалоб заявителей, за исключением жалоб, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в регистрационно-контрольных формах (регистрационно-контрольные карточки – РКК).

Регистрация жалоб заявителей, внесенных в книгу замечаний и (или) предложений, осуществляется в самой книге путем проставления даты и порядкового номера.

Регистрация устных жалоб осуществляется в ходе личного приема в книге учета личного приема граждан и представителей юридических лиц.

Сроки рассмотрения жалоб.

Электронные и письменные жалобы (в т.ч. внесенные в книгу замечаний и предложений), рассматриваются не позднее **пятнадцати дней**, а жалобы, требующие дополнительного изучения и проверки, – **не позднее одного месяца**, если иной срок не установлен законодательными актами.

Устные жалобы рассматриваются в ходе личного приема.

Формирование состава лиц для рассмотрения жалобы и принятия решения определяется резолюцией ректора университета.

Регистрация ответов на жалобы.

Письменные ответы на письменные жалобы, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные жалобы, жалобы, внесенные в книгу замечаний и предложений, **регистрируются** в тех же регистрационно-контрольных формах, в которых были зарегистрированы жалобы.

Письменные ответы на письменные жалобы, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные жалобы, жалобы, внесенные в книгу замечаний и предложений, **подписываются** ректором университета или проректорами по направлениям деятельности.

Ответы на рассмотренные по существу **устные** жалобы объявляются заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устной жалобе вопросов отмечается в книге учета личного приема граждан и представителей юридических лиц, в которой зарегистрированы устные жалобы.

Обжалование (апелляция) ответов на жалобы.

Ответ университета на жалобу или решение об оставлении жалобы без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию – Министерство образования Республики Беларусь.

Ответ университета на жалобу или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь

Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.