

Обращения граждан и юридических лиц поступающие в адрес учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

В учреждении образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» рассматриваются обращения, поступившие:

- [в письменной форме](#)

- [в электронной форме](#)

- [в устной форме в ходе личного приема](#)

Письменные обращения граждан

1. Письменные обращения могут быть поданы нарочным (курьером), в ходе личного приема, либо направлены посредством почтовой связи по адресу: ул. Ленинская, 52, 212030, г.Могилев.

2. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

3. Письменные обращения граждан, за исключением, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

личная подпись гражданина (граждан).

4. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Регистрация обращений и сроки при рассмотрении обращений

1. Обращения заявителей регистрируются в день их поступления, а обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

2. Обращения, поступившие в учреждение образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» и относящиеся к его компетенции, рассматриваются не позднее 15 календарных дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

3. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» в течение 5 рабочих дней обращение направляется для рассмотрения организации в соответствии с их компетенцией с уведомлением в тот же срок заявителя либо в тот же срок оставляется обращение без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя с указанием причины и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Письменные обращения оставляются без рассмотрения по существу, если:

не соответствует требованиям, предъявляемым к обращениям;

обращения подлежат 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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова»;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

Отзыв обращения

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения учреждение образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» прекращает рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Электронные обращения

1. Со 2 января 2023 года учреждение образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова»

осуществляют прием и обработку электронных обращений только посредством [государственной единой \(интегрированной\) республиканской системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц \(обращения.бел\)](#)

2. Электронное обращение-обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений.

3. Электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

4. Электронное обращение гражданина должно содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения.

5. Электронное обращение юридического лица должно содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его местонахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

6. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

7. Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы.

8. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством [системы учета и обработки обращений \(обращения.бел\)](#), за исключением случая, когда заявитель в своем электронном обращении просит

направить письменный ответ.

9. Обращения, поступившие на адрес электронной почты, регистрации, а также рассмотрению не подлежат, и ответы по ним не направляются.

Порядок рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема

1. В учреждении образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» проводится личный прием граждан в соответствии с письмом управления по образованию Могилевского горисполкома от 08.02.2023 №105-УО.

2. Предварительная запись на прием и консультирование осуществляется по телефону 62 77 27.

3. При устном обращении заявитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

4. При временном отсутствии в день личного приема директора учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» личный прием граждан осуществляет заместитель директора по учебной работе Морозова И.В.

5. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

6. При проведении личного приема по решению директора учреждения образования

«Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

7. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

8. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

9. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова», соответствующие должностные лица учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова» не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции учреждения образования «Могилевская государственная гимназия-колледж искусств имени Евгения Глебова»;

заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимает должностное лицо, проводящее личный прием, с указанием причин принятия такого решения.