

1. Как можно обратиться в учреждение образования «Волковысский государственный аграрный колледж»?

Обратиться в учреждение образования «Волковысский государственный аграрный колледж» можно **несколькими способами**:

- написать письмо и направить его по адресу: 231900, Гродненская обл., г. Волковыск, ул. Победы, 52;
- позвонить на прямую телефонную линию;
- записаться на прием к директору;
- направить электронное обращение, используя сервис <https://обращения.бел>.

2. Как зарегистрироваться на сервисе <https://обращения.бел>?

Заявители (за исключением лиц, являющихся администраторами организаций или ответственными лицами) регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), абонентский номер сотовой подвижной электросвязи, адрес электронной почты – для физического лица;
учетный номер плательщика, наименование, адрес места нахождения организации, а также фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес электронной почты и абонентский номер сотовой подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения – для юридического лица.

В ходе регистрации заявитель (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом):

- подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер;
- подтверждает адрес электронной почты путем перехода по ссылке, полученной на указанный адрес;
- прикрепляет принадлежащий ему сертификат открытого ключа или биометрический документ в случае его использования для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений.

По завершению регистрации заявителя (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

Заявитель (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений может использовать:

- логин и пароль, сформированные им при регистрации в системе учета и обработки обращений;
- логин и пароль, сформированные в процессе регистрации в национальной почтовой электронной системе;
- принадлежащий ему сертификат открытого ключа или биометрический документ.

После прохождения заявителем (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете функциональных возможностей, доступных заявителю.

3. Какой порядок рассмотрения электронных обращений?

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языках. Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

4. Можно ли отозвать электронное обращение?

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего электронного заявления. В случае отзыва заявителем своего обращения, его рассмотрение прекращается без уведомления об этом заявителя.

5. Каким способом можно обжаловать ответ на обращение?

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

6. Какой порядок рассмотрения электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей, носящих массовый характер?

Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер

(более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет информации, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются (статья 25¹ Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

7. Может ли заявитель в письменном обращении попросить, чтобы ответ на него был направлен на указанный в обращении адрес электронной почты?

Заявитель вправе указать в письменном обращении адрес электронной почты и просьбу направить на него ответ на обращение. Однако организация не обязана направлять ответ на обращение таким способом, так как ответы на письменные обращения направляются по адресам заявителей.

8. Может ли гражданин записывать на диктофон или снимать процесс личного приема?

Пришедший на личный прием заявитель вправе использовать технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку). Главное — получить согласие должностного лица, которое этот прием проводит. Его мнение, а не руководителя в данном случае решающее.

Заявителю могут отказать в приеме или в записи на прием, если он без разрешения ведет аудио- или видеозапись и отказывается прекратить ее.

Однако если начнет использовать (или обнаружится, что использует) технические средства во время личного приема уже после озвучивания сути обращения, отказать в приеме нельзя. Но должностное лицо вправе прекратить рассмотрение устного обращения. На этом этапе личный прием завершается.

Обратите внимание! Нецензурные либо оскорбительные слова или выражения заявителя в процессе личного приема тоже повод оставить обращение без рассмотрения.

Вместе с тем организация, которая ведет личный прием, имеет право на аудио- или видеозапись. Решение об этом принимает руководитель организации, а не должностное лицо, которое ведет прием. Заявителя о

применении технических средств необходимо уведомить до начала личного приема.

9. Нужно ли иметь при себе паспорт на личном приеме?

До недавнего времени в Законе Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) не было конкретного основания для отказа в личном приеме или рассмотрении обращения. Но практика привела к необходимости закрепить такое основание. Поэтому сейчас в Законе об обращениях есть норма, которая позволяет оставить устное обращение без рассмотрения по существу если отсутствуют документы, удостоверяющие личность.

Таким образом, гражданин перед личным приемом должен предъявить документ, удостоверяющий личность, а представитель организации — еще и доверенность или иные документы, подтверждающие полномочия.

10. Можно ли заявителю фотографировать документы из дела?

Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) прямо установил: заявитель вправе делать выписки и фотографировать материалы по его обращению. Исключение — документы с информацией ограниченного распространения. Это в том числе документы, содержащие персональные данные третьих лиц.

Обратите внимание! Закон не обязывает предоставлять заявителю документы из дела незамедлительно по первому требованию. Например, заявитель может попросить ознакомить его с материалами по обращению, которые находятся в архиве или в другом структурном подразделении. Отказать в просьбе нельзя, но можно назначить время и место для ознакомления.