

Міністэрства жыллёва-камунальнай гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ
ЦЭНТР ПАДРЫХОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ
КВАЛІФІКАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХОЎКІ КАДРАЎ
«ЖЫЛКАМ»

(ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР
«ЖЫЛКАМ»)

вул. М.Богдановіча, 155, 220040, г.Мінск
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by



Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ
ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
«ЖИЛКОМ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
«ЖИЛКОМ»)

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

25.07.2025 № 01-12/905

Руководителю организации

О проведении семинара (вебинара)
по обращениям граждан

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком» (далее – Государственный учебный центр «Жилком») проводит **1 августа 2025 года** тематический семинар **«Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан претензионного характера»**.

Семинар (вебинар) проводится по Вашему выбору в очной форме или через интернет-платформу.

На тематический семинар (вебинар) приглашаются все заинтересованные лица. Слушатели будут иметь возможность общения с лектором через интернет-платформу. В случае потребности в очном общении с лектором необходимо 31 июля 2025 года уточнить у организатора формат проведения семинара (вебинара).

Для участия в семинаре (вебинаре) необходимо до 31 июля 2025 года направить на email info@jilkom.by или по факсу 8(017)397-22-25 заполненное и подписанное слушателем и уполномоченным лицом организации заявление-направление, платежное поручение, а также заполненный и подписанный договор. В договоре дату и номер не ставить (при подписании договора по доверенности – прилагать доверенность). Оригинальные экземпляры договора отправлять по почте или, в случае очного обучения, иметь при себе.

Для участия в семинаре через интернет-платформу наличие действующей камеры и микрофона обязательно.

Стоимость обучения одного человека **130 (сто тридцать рублей 00 копеек)** без НДС согласно подпункту 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового кодекса Республики Беларусь. Банковские реквизиты: р/счет № BY91 АКВВ 3015 0053 7001 3520 0000, ЦБУ 511 ОАО «АСБ Беларусбанк», БИК АКВВВУ2Х. УНП 100139707.

После отправки *полного пакета документов* просим Вас уточнить по телефону 8(017)397-22-25, 397-22-27 получение в Государственном учебном центре «Жилком» данных документов.

Для сведения: В случае непредоставления полного пакета документов слушатель не будет зачислен в группу участников данного тематического семинара.

Начало семинара 1 августа 2025 года в 09 часов 30 минут по адресу г.Минск, ул.М.Богдановича,155. Регистрация участников с 09 часов 00 минут до 09 часов 30 минут.

Директор

Е.В.Горбачёва

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Государственного учебного центра
«Жилком»

Е.В. Горбачёва

25.07.2025

ПЛАН

тематического семинара (вебинара)

«Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан претензионного характера»*

1 августа 2025 г.

09.00-09.30	Регистрация участников
09.30-11.00	Нормы законодательства, регламентирующие работу с обращениями граждан и юридических лиц. Инструкция по организации работы с обращениями граждан в организации. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан. Основы функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учёта и обработки обращений граждан и юридических лиц «Обращения.бел». Порядок работы с электронными обращениями граждан. Организация и проведение личного приема граждан. Права заявителей при проведении личного приёма, в том числе применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъёмку).
11.00 -11.15	Перерыв
11.15 -14.15	Реализация права заявителей на ознакомление с материалами, относящимися к рассмотрению обращений. Книга замечаний и предложений. Изменения в подходах к использованию книги замечаний и предложений, как одного из способов подачи обращений. Порядок работы с массовыми письменными обращениями. Организация и проведение «прямых» и «горячих» телефонных линий. Работа с претензиями граждан. Инструкция по организации работы с претензиями и заявками.
14.15 -15.00	Круглый стол. Практика применения закона «Об обращениях граждан и юридических лиц».

*в плане возможны изменения

Лектор: *Войтехович Наталья Геннадьевна*, начальник производственного отдела ГО «Минское городское жилищное хозяйства».

Менеджер по развитию



И.В.Красоцкая

Директору
Государственного учебного
центра «Жилком»
Горбачёвой Е.В.

Заявление-направление участника обучения

ФИО обучающегося на русском языке (именительный падеж)	
ФИО обучающегося на белорусском языке (именительный падеж)	
Дата рождения обучающегося	(число, месяц, год)
Должность обучающегося	
Образование обучающегося (подчеркнуть)	Высшее образование/среднее специальное образование/ профессионально техническое образование
Электронный адрес обучающегося	
Мобильный телефон обучающегося	
Наименование курса обучения	
Форма обучения (подчеркнуть)	Очное обучение / Очное обучение (с использованием информационно-коммуникационных технологий)
Полное наименование организации, оплатившей обучение	
Адрес организации, индекс	
№ платежного поручения (гарантийного письма)	
Дата участия в обучении	

Выражаю согласие на сбор, обработку, хранение, использование и последующую (при необходимости) передачу персональных данных в целях проведения обучающего курса в Государственном учебном центре «Жилком», а также прошу зачислить на указанный курс обучения.

Подпись обучающегося _____
(ФИО, должность подпись)

Уполномоченное лицо от организации

(ФИО, должность подпись)
(ФИО, телефон ответственного лица за направление на обучение)

ДОГОВОР №

об оказании услуг при реализации образовательных программ на платной основе

202__ г.

г. Минск

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком», в лице заместителя директора по учебно-производственной работе Дубина Наталии Анатольевны, действующего на основании доверенности от 13.01.2025 №01-12/51, именуемое в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и гражданин (не)

(фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется))

именуемый (ые) в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, и

(наименование юридического лица, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется),

место регистрации индивидуального предпринимателя,

собственное имя, фамилия, отчество (если таковое имеется) физического лица, осуществляющего оплату стоимости обучения)

в лице

действующего на основании

(устав или доверенность, дата и номер утверждения, выдачи, регистрации)

именуемый(ое) в дальнейшем Плательщик, с третьей стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предметом настоящего договора является оказание следующих платных услуг в сфере образования: обучающие курсы "Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан претензионного характера".

2. Форма получения образования очная (дневная).

3. Срок обучения составляет: 01.08.2025 по 01.08.2025.

4. Дата начала образовательного процесса в учебной группе определяется сроками комплектования учебной группы, но не позднее 01.08.2025, при индивидуальном обучении дата начала образовательного процесса 01.08.2025.

5. Стоимость обучения определяется исходя из затрат на обучение, утверждается приказом руководителя Исполнителя и на момент заключения настоящего договора составляет 130,00 (Сто тридцать рублей 00 копеек) без НДС в соответствии с подпунктом 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового Кодекса Республики Беларусь за одного человека.

6. Порядок изменения стоимости обучения.

Стоимость обучения, предусмотренная настоящим договором, может изменяться в связи с изменением суммы расходов, формирующих стоимость обучения.

Изменение стоимости обучения утверждается приказом руководителя Исполнителя, который в течение 7 календарных дней доводится до сведения Заказчика и Плательщика. В случае изменения стоимости обучения Плательщик производит доплату разницы в стоимости не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня издания соответствующего приказа уполномоченным лицом Исполнителя.

7. Порядок расчетов за обучение.

Оплата за обучение на основании настоящего договора осуществляется Плательщиком на условиях предоплаты в размере 100 % стоимости обучения на текущий (расчетный) счет: BY91AKBB30150053700135200000 в ОАО 'АСБ БЕЛАРУСБАНК', ВИС АКВВВY2X, УНП 100139707, ОКПО 373157965000 Исполнителя в размере _____ (_____ белорусских рублей _____ копеек) без НДС (в соответствии подпунктом 1.28.3 пункта 1 статьи 118 Налогового Кодекса Республики Беларусь) за _____ человек (а).

Источник финансирования: собственные средства.

8. Права и обязанности сторон.

8.1. Исполнитель имеет право определять самостоятельно формы, методы и способы осуществления образовательного процесса;

8.2. Исполнитель обязуется:

8.2.1. осуществлять обработку персональных данных (любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных) во исполнение п. 1 настоящего договора, а также на основании Закона Республики Беларусь от 07.05.2021 года № 99-З «О защите персональных данных».

8.2.2. организовать материально-техническое обеспечение образовательного процесса в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическими требованиями;

8.2.3. зачислить Заказчика на обучение приказом руководителя Исполнителя и обеспечить его обучение в соответствии с пунктом 1 настоящего договора;

8.2.4. после успешного завершения обучения выдать Заказчику документы установленного образца;

8.3. Заказчик имеет право на получение образования в соответствии с пунктом 1 настоящего договора;

8.4. Заказчик обязуется:

добросовестно относиться к освоению содержания образовательной программы, программы воспитания;

выполнять требования учредительных документов, правил внутреннего распорядка, иных локальных правовых актов Исполнителя;

бережно относиться к имуществу Исполнителя;

Заказчик, направленный на обучение, должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность;

8.5. Плательщик имеет право получать от Исполнителя сведения о результатах обучения Заказчика;

8.6. Плательщик обязуется:

8.6.1. своевременно направить Заказчика для прохождения обучения, обеспечив его настоящим договором, подписанным уполномоченным лицом Плательщика;

8.6.2. осуществлять оплату за обучение в сроки, установленные в пункте 7 настоящего договора;

9. Ответственность сторон:

9.1. за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством;

9.2. при нарушении сроков оплаты, предусмотренных пунктами 6 и 7 настоящего договора, Плательщик выплачивает пеню в размере 0,1% от суммы просроченных платежей за каждый день просрочки.

Пеня начисляется со следующего дня после истечения срока оплаты;

9.3. Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за причинение вреда имуществу Исполнителя в соответствии с законодательством.

10. Дополнительные условия договора:

10.1. во всем, что не предусмотрено в настоящем договоре, стороны руководствуются законодательством;

10.2. в случае невыполнения Заказчиком учебного плана или пропуска занятий более 1-го дня без уважительных причин Исполнитель имеет право отчислить Заказчика без возвращения оплаты за обучение;

10.3. стороны не несут ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязательств, если оно было вызвано форс-мажорными обстоятельствами;

10.4. стороны признают юридическую силу электронных документов (скан-копий), переданных с помощью факсимильной связи, электронной почтой, СМДО и другим способом, подписанные собственноручно либо с использованием средств связи и иных технических средств, компьютерных программ, информационных систем (сетей);

10.5. факт оказания услуг подтверждается путем единоличного составления Сторонами акта оказанных услуг в соответствии с Законом Республики Беларусь от 12.07.2013 № 57-З «О бухгалтерском учете и отчетности» и постановлением Министерства финансов Республики Беларусь от 12.02.2018 № 13 «О единоличном составлении первичных учетных документов». Заказчик и Плательщик согласны с тем, что информация об оказанных услугах составляется Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь;

10.6. стороны пришли к соглашению, что в случае наличия недостатков оказанных услуг Заказчик и (или) Плательщик в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания оказания услуг представляет Исполнителю претензию (в письменной форме) с приложением документов, подтверждающих факт наличия недостатков, а также другие документы, касающиеся обстоятельств, изложенных в претензии. Услуги считаются оказанными и принятыми в полном объеме в случае отсутствия претензий в вышеуказанный срок;

10.7. каждая из сторон договора, ее работники не должны каким-либо образом совершать в отношении работников другой стороны действий, связанных с оказанием влияния на принимаемые ими решения (действия) с целью получения каких-либо неправомерных преимуществ по сравнению с другими контрагентами;

10.8. при исполнении своих обязательств по договору, стороны обязуются не допускать коррупционной направленности;

10.9. в случае возникновения у стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящей главы договора, соответствующая сторона обязуется уведомить другую сторону в письменной форме;

10.10. в случае наличия подтверждений (документов) совершения одной из сторон коррупционного правонарушения, выявленного государственными органами, осуществляющими борьбу с коррупцией, другая сторона имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, уведомив сторону в порядке и сроки, предусмотренные настоящим договором;

10.11. стороны устанавливают обязательный досудебный претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из настоящего Договора или в связи с ним. Получатель претензии в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее получения, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах её рассмотрения;

10.12. стороны согласны на предъявление претензии и направление ответа на нее посредством факсимильной связи, электронной почты, телефонограммы и др.

11. Заключительные положения:

11.1. настоящий договор составлен в 3 (трех) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон;

11.2. договор вступает в силу со дня подписания сторонами и действует до исполнения сторонами своих обязательств, в части оплаты договор действует в течение 90 календарных дней с момента оказания услуг;

11.3. договор изменяется и расторгается в соответствии с законодательством;

11.4. вносимые изменения (дополнения) оформляются дополнительными соглашениями;

11.5. все споры и разногласия по настоящему договору стороны решают путем переговоров, а при недостижении согласия – в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

12. Адреса, реквизиты и подписи сторон:

Исполнитель

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком»

Местонахождение: г. Минск, ул. М. Богдановича 155, Телефакс +375 (17) 3972225

Банковские реквизиты: р/с BY91AKBB30150053700135200000 в ОАО 'АСБ БЕЛАРУСБАНК', ул.

Долгобродская 1, BIC AKBVBY2X

УНП 100139707, ОКПО 373157965000

Заместитель директора по учебно-производственной работе

Государственного учебного центра «Жилком»

Н.А.Дубина

(подпись)

Плательщик

Наименование:

Местонахождение:

Телефакс:

Банковские реквизиты:

УНП

ОКПО

(подпись)

Заказчик

ФИО

Место жительства

Идентификационный номер, а при его отсутствии данные документа, удостоверяющего личность (серия (при ее наличии) номер, дата выдачи, наименование или код органа, выдавшего документ):

(подпись)

Міністэрства жыллёва-камунальнай гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь

УСТАНОВА АДУКАЦЫІ
«ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ
ЦЭНТР ПАДРЫХОЎКІ, ПАВЫШЭННЯ
КВАЛІФІКАЦЫІ І ПЕРАПАДРЫХОЎКІ КАДРАЎ
«ЖЫЛКАМ»

(ДЗЯРЖАЎНЫ ВУЧЭБНЫ ЦЭНТР
«ЖЫЛКАМ»)

вул. М.Богдановіча, 155, 220040, г.Мінск
т/факс (017) 397-22-25, тэл. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by

Министерство жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ
ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ, ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ
«ЖИЛКОМ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР
«ЖИЛКОМ»)

ул. М.Богдановича, 155, 220040, г.Минск
т/факс (017) 397-22-25, тел. (044) 596-22-23
e-mail: info@jilkom.by



25.07.2025 № 01-12/904

Генеральному директору
ГО «Минское городское жилищное
хозяйство»
Толстик М.А.

Об оказании содействия

Уважаемая Марина Анатольевна!

Учреждение образования «Государственный учебный центр подготовки, повышения квалификации и переподготовки кадров «Жилком» проводит тематический семинар «Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством. Обращения граждан претензионного характера».

Прошу оказать содействие в проведении семинара направив 1 августа 2025 года с 09.30 до 15.00 представителя Вашей организации для освещения вопросов по данному обучению.

Семинар будет проводиться по адресу г. Минск, ул. М.Богдановича, 155.

С уважением,
Директор

Е.В. Горбачёва