

СОВЕТУЛ ДЕ ДЕПУТАЦЬ
АЙ ПОПОРУЛУЙ АЛ РАЙОНУЛУЙ ДУБЭСАРЬ
ШИ ОР. ДУБЭСАРЬ
АЛ РЕПУБЛИЧИЙ МОЛДОВЕНЕШТЬ
НИСТРЕНЕ



РАДА НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ
ДУБОСАРСЬКОГО РАЙОНУ
І М. ДУБОСАРИ
ПРИДНІСТРОВСЬКОЇ МОЛДАВСЬКОЇ
РЕСПУБЛІКИ

СОВЕТ НАРОДНЫХ ДЕПУТАТОВ
ДУБОСАРСКОГО РАЙОНА
И ГОРОДА ДУБОСАРЫ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

04.02.2022 года

г. Дубоссары

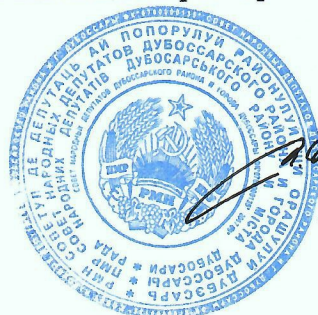
№ 31

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан, юридических лиц
и общественных объединений, а также организации личного приёма заявителей
в Совете народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары**

Во исполнение Закона Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-3-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50) в текущей редакции, в соответствии с подпунктом 3) статьи 23 Закона Приднестровской Молдавской Республики от 5 ноября 1994 года «Об органах местной власти, местного самоуправления и государственной администрации в Приднестровской Молдавской Республике» (СЗМР 94-4) в текущей редакции, в целях организации и своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан в аппарате Совета народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и общественных объединений, а также организации личного приёма заявителей в Совете, народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары, согласно приложению к настоящему распоряжению.
2. Считать утратившим силу распоряжение № 42 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в аппарате Совета народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары» от 28.06.2013 года.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель Совета
народных депутатов



А.Н. Коломыцев

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и общественных объединений, а также организации личного приёма заявителей в Совете народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом ПМР от 8 декабря 2003 года № 367-3-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50) (далее – Закон об обращениях) и устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и общественных объединений (далее – заявители), организации личного приёма заявителей в Совете народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары (далее – Совет), а также правила приёма, регистрации, рассмотрения, разрешения и учёта обращений заявителей в аппарате Совета.

2. В настоящем Положении используются следующие термины:

а) обращение – изложенное в устной, письменной форме или в электронной форме предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция, а также устное обращение гражданина, адресованное Совету, Председателю Совета, заместителю Председателя Совета;

б) предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и (или) иных нормативных правовых актов, деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

в) заявление – устная или письменная просьба заявителя, направленная на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов граждан и юридических лиц, установленных законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

г) жалоба – требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, должностными лицами, работниками юридических лиц;

д) ходатайство – письменное обращение заявителя с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих, а также просьба заявителя в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

е) коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

ж) петиция – коллективное обращение заявителей в органы государственной власти, органы местного самоуправления о необходимости проведения общественных реформ или внесения изменений и дополнений в законодательство Приднестровской Молдавской Республики;

з) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в адрес Совета, Председателя Совета, заместителя Председателя Совета, в котором:

1) обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

2) сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, ответ по существу заявителем не получен, однако заявителю было направлено уведомление о продлении сроков рассмотрения его обращения;

3) указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;

и) исполнитель – работник аппарата Совета, определенный резолюцией Председателя Совета или лица, его замещающего, в качестве ответственного за рассмотрение обращения, либо работник аппарата Совета, курирующий деятельность постоянной депутатской комиссии, которой поручено рассмотрение обращения.

3. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, обращаться в Совет для разрешения поставленных в обращениях вопросов, относящихся к компетенции Совета.

4. Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени заявителя, удостоверяются в порядке, предусмотренном гражданским процессуальным законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

5. Совет и должностные лица Совета в соответствии с возлагаемыми на них должностными обязанностями обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений и принимать по ним решения в порядке, установленном Законом об обращениях и настоящим Положением.

6. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения, за исключением:

а) обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного, административного судопроизводства.

Не подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Законом и настоящим Положением поступающие в адрес Совета письма, содержащие:

а) поздравления, пожелания и слова благодарности;

б) коммерческое предложение;

в) запрос о предоставлении информации;

г) просьбу о трудоустройстве в виде анкеты-резюме;

д) информацию, направляемую для сведения;

е) информацию о том, что обращение направлено в адрес Совета в качестве копии.

7. Основными принципами деятельности по рассмотрению обращений заявителей являются:

а) защита прав, свобод, законных интересов граждан и юридических лиц;

б) обеспечение равенства заявителей перед законом без различия пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения, организационно-правовой формы и формы собственности;

в) своевременность и объективность рассмотрения обращений;

г) открытость и доступность информации о принятых по результатам рассмотрения обращений решениях органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления и их должностных лиц, юридических лиц, за исключением информации, составляющей личную, семейную или иную охраняемую законом тайну.

II. Приём и регистрация обращений

8. Направляемые обращения подлежат обязательному приёму, регистрации, учёту и рассмотрению. Отказ в приёме обращения запрещается.

9. Прием письменных и электронных обращений заявителей осуществляется в течение времени работы Совета на протяжении всего рабочего дня.

Электронные обращения, поступившие в нерабочее время (с 17:00 до 8:00 часов и в выходные, нерабочие праздничные дни), регистрируются на следующий рабочий день.

Положения части первой настоящего пункта не распространяют своё действие на организацию личного приёма.

10. Поступающие обращения должны соответствовать требованиям Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений».

11. При приёме и первичной обработке обращений работником, ответственным за регистрацию и отправку корреспонденции, производится проверка правильности адресации, оформления, целостности упаковки, наличия указанных в обращении приложений.

12. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту или возвращаются заявителю (либо его представителю) с сообщением о надлежащем адресате его обращения.

По требованию лица, подающего обращение, работником, принимающим обращение, проставляется отметка о принятии обращения.

13. Все поступающие обращения в Совет должны быть зарегистрированы работником, ответственным за регистрацию и отправку корреспонденции, не позднее одного рабочего дня после их поступления.

14. После регистрации обращения Председатель Совета либо лицо, его замещающее, накладывает резолюцию, содержащую указание об исполнителе (исполнителях), действия, которые ему (им) следует совершить (при необходимости), либо о рассмотрении обращения на заседании одной или нескольких постоянных депутатских комиссий, проставляет дату резолюции и подпись.

15. Если рассмотрение обращения поручено двум и более исполнителям (постоянным депутатским комиссиям), то исполнителем, ответственным за его рассмотрение, является лицо (постоянная депутатская комиссия), указанное первым.

Соисполнители не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до истечения срока исполнения письменного обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

16. Обращения, поступившие в Совет, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные Законом об обращениях и настоящим Положением.

III. Рассмотрение письменных обращений

17. Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение (Совет народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляется обращение (Председатель Совета либо заместитель Председателя Совета);

б) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (граждан), адрес его (их) места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) изложение сути обращения;

г) личную подпись гражданина (граждан) и дату.

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

а) наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение (Совет народных депутатов Дубоссарского района и города Дубоссары), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляется обращение (Председатель Совета либо заместитель Председателя Совета);

б) свои наименование и юридический адрес, а также почтовый адрес при его несовпадении с юридическим;

в) изложение сути обращения;

г) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, в том числе общественного объединения;

д) личную подпись лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, в том числе общественного объединения, заверенную печатью юридического лица, и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

18. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в частях первой и второй пункта 17 настоящего Положения, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в частях первой и второй пункта 17 настоящего Положения. В указанных случаях об оставлении обращения без рассмотрения, о прекращении рассмотрения обращения сообщается заявителю при наличии в обращении адреса места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), почтового адреса или контактного номера телефона заявителя – гражданина или юридического (почтового) адреса или контактного номера телефона заявителя – юридического лица.

Если в обращениях, указанных в части первой настоящего пункта, содержатся сведения о массовом нарушении прав и свобод человека и гражданина, то эти обращения рассматриваются в общем порядке, установленном настоящим Положением.

19. Если в обращениях, указанных в части первой пункта 18 настоящего Положения, содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении, они подлежат направлению в орган, осуществляющий предварительное расследование.

20. Исполнитель вправе запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных лиц.

21. Лицо, подавшее обращение, в случае необходимости представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования.

Если представленных доказательств недостаточно, заявителю может быть предложено представить дополнительные сведения либо ответственный за рассмотрение обращений работник собирает их самостоятельно от имени Совета, когда лицо, подавшее обращение, ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации. Общеизвестные обстоятельства и факты, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

22. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции Совета, его должностных лиц, такое обращение направляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления тому органу государственной власти, органу государственного управления, органу местного самоуправления или должностному лицу, юридическому лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, должностных лиц, юридических лиц, то копии указанного обращения направляются в соответствующие органы государственной власти, органы государственного управления, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, юридическим лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу, юридическому лицу допускается в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица, юридического лица копии документов о результатах рассмотрения письменного обращения.

Обратившимся заявителям в случаях, указанных в части первой настоящего пункта, на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение.

23. Рассмотрение обращений лицами, правомерность действий (бездействия) которых обжалуется, не допускается. В таком случае от лиц, действия (бездействие) которых обжалуются, запрашиваются информация и объяснения по фактам, изложенным в обращении.

24. При рассмотрении обращений без согласия обратившихся заявителей запрещается разглашение сведений и распространение информации, составляющей личную, семейную или иную охраняемую законом тайну, ставшей известной в связи с

рассмотрением обращений заявителей. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой информации.

25. В случае увольнения исполнителя или временного отсутствия на работе обращения, находящиеся у него на рассмотрении, должны быть по указанию Председателя Совета либо лица, его замещающего, переданы другому лицу для рассмотрения и подготовки ответа по существу обращения.

26. Исполнители, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении копий обращений и документов, связанных с их рассмотрением, а также за соблюдение сроков дачи ответов на обращения.

27. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется ответ, и обращение снимается с контроля.

28. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованным и мотивированным, в необходимых случаях со ссылкой на законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права и порядка обжалования принятого решения.

Разъяснение права и порядка обжалования не осуществляется в случае полного удовлетворения требований заявителя.

29. Ответ заявителю (в том числе сообщение о продлении срока рассмотрения обращения и итоговый ответ о результатах рассмотрения обращения) предоставляется на бланке Совета установленного образца за подписью Председателя Совета либо лица, его замещающего.

30. Регистрация и направление ответа заявителю после его подписания осуществляются работником, ответственным за регистрацию и отправку корреспонденции, в течение суток с момента их поступления на регистрацию, а если этот срок приходится на выходные и нерабочие праздничные дни, - в первый после них рабочий день.

Ответ на письменное обращение направляется заявителю в оригинале на почтовый адрес, указанный заявителем в обращении. При несовпадении почтового адреса и адреса места жительства заявителя, указанных в обращении и на конверте (либо отсутствии указания об адресе в самом обращении), обращение направляется заявителю на адрес, указанный на конверте, если иное не будет указано заявителем в обращении.

IV. Рассмотрение электронных обращений

31. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты dubossarysovets@mail.ru.

Электронные обращения, поступившие на другой адрес электронной почты, рассмотрению не подлежат, и ответ (уведомление) об этом заявителю в данном случае не направляется.

32. Электронные обращения должны содержать адрес электронной почты заявителя, а также должны соответствовать требованиям, установленным пунктами 17, 18 настоящего Положения, за исключением требований о наличии личной подписи.

33. Совет, Председатель Совета вправе не рассматривать поступившее электронное обращение в случаях, предусмотренных пунктом 48 настоящего Положения.

Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 17 настоящего Положения;

б) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи;

в) требующие дополнительной проверки, затрагивающей права и законные интересы иных граждан и юридических лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основанию, предусмотренному подпунктом в) части второй настоящего пункта, заявителю сообщается о его праве на обращение в письменной форме в органы государственной власти, органы государственного управления, органы местного самоуправления, а также к должностным лицам, к руководителям юридических лиц, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

34. Ответ на электронное обращение заявителю направляется на указанный им адрес электронной почты в виде электронного сообщения или отсканированного письменного ответа на бланке Совета либо направляется в письменном виде, если в самом обращении содержится просьба о направлении ответа в письменном виде.

V. Особенности рассмотрения письменных обращений постоянной депутатской комиссией

35. Рассмотрение письменных, электронных обращений заявителей может быть поручено одной или нескольким постоянным депутатским комиссиям (далее – ПДК).

36. Вопрос о поступившем обращении включается в повестку дня заседания профильной постоянной депутатской комиссии (комиссий).

37. До рассмотрения обращения на заседании профильной ПДК работник, курирующий её деятельность, вправе направлять запросы и получать на них ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

38. Запросы, указанные в пункте 37 настоящего Положения, могут направляться:

а) на бланке профильной ПДК установленного образца за подписью её председателя;

б) на бланке Совета установленного образца за подписью Председателя Совета либо лица, его замещающего.

39. В случае необходимости заявитель (заявители) могут быть приглашены на заседание профильной ПДК.

40. По итогам рассмотрения на заседании ПДК обращение заявителя может быть:

а) рассмотрено по существу с принятием окончательного решения;

б) оставлено в работе или на контроле ПДК, в случае необходимости получения дополнительных сведений и (или) документов для решения вопроса;

в) вынесено на рассмотрение сессии Совета (с предварительным рассмотрением Президиумом Совета либо без такового);

г) направлено в адрес другой ПДК, если оно не соответствует профильной деятельности ПДК, но находится в компетенции Совета;

д) направлено органу власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов, если оно неподведомственно Совету.

VI. Сроки рассмотрения обращений заявителей

41. Для всех видов обращений, поданных в письменной форме, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Обращения рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления и регистрации в Совете.

В каждом отдельном случае Председатель Совета либо лицо, его замещающее, может установить для работников более короткий срок исполнения.

42. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения в порядке исключения могут быть продлены не более, чем на один месяц, с письменным сообщением об этом лицу, подавшему обращение, в течение 5 рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока.

43. Подготовку письменного сообщения о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточного ответа) осуществляет исполнитель.

В случае, если резолюцией Председателя поручено рассмотрение обращения нескольким работникам либо на нескольких постоянных депутатских комиссиях, подготовку письменного сообщения, указанного в части первой настоящего пункта, осуществляет работник, указанный первым в резолюции, либо курирующий деятельность постоянной депутатской комиссии, обозначенной в резолюции первой.

44. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2 (двух) месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

45. О результатах рассмотрения обращения заявителю направляется сообщение (итоговый ответ) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

Подготовка сообщения о результатах рассмотрения обращения осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 29, 43 настоящего Положения.

46. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока, а исчисляемый неделями, – в соответствующий день последней недели срока. Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день исполнения обращения.

47. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

VII. Оставление обращений без рассмотрения

48. Совет, Председатель Совета, заместитель Председателя Совета вправе не рассматривать обращение по существу, если:

а) в повторном обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а предыдущее обращение того же лица по тому же вопросу было ранее рассмотрено и разрешено по существу, при условии, что указанное повторное обращение и ранее направленное обращение направлялись в Совет, Председателю Совета;

б) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в) обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

г) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

О данном решении в письменной форме уведомляется заявитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия.

При поступлении обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему ранее по основаниям, предусмотренным подпунктом а) части первой настоящего пункта, был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, Председатель Совета или лицо, его замещающее, вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства.

О данном решении в письменной форме уведомляется заявитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия.

49. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи, не рассматриваются. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

50. Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики, в случае, если они не касаются толкования нормативных правовых актов Совета, возвращаются заявителям без рассмотрения с извещением об органе государственной власти, в компетенцию которого

входит толкование соответствующего акта законодательства Приднестровской Молдавской Республики, в адрес которого им следует обратиться.

Подготовку ответов по обращениям, указанным в настоящем Разделе, осуществляет исполнитель.

VIII. Организация личного приёма заявителей

51. Личный приём граждан осуществляется Председателем Совета и его заместителем в соответствии с графиком приёма, утверждаемым Председателем Совета. Указанный график должен быть вывешен в доступном для заявителей месте, а также публикуется на сайте города Дубоссары и в газете «Заря Приднестровья». Председатель проводит личный прием не реже 1 раза в неделю.

52. Организацию личного приёма заявителей осуществляет работник приёмной Совета. Личный приём ведётся по предварительной записи, которая осуществляется в течение рабочего дня при личном обращении заявителя или по телефону, а также путём направления обращения.

53. Предварительная запись заявителей на личный приём осуществляется работником приёмной Совета в журнале записи на личный приём, в который должны быть внесены сведения о заявителе.

Работник приёмной Совета, осуществляя запись на личный приём, вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса заявителя, а также разъяснить заявителю право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить соответствующий ответ в сроки, установленные законодательством Приднестровской Молдавской Республики для рассмотрения письменных обращений заявителей.

54. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приёме, работник приёмной Совета вправе рекомендовать обратившемуся заявителю представить письменное заявление с изложением сути вопроса, с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приёма.

Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи на личный приём и приобщается к материалам для доклада Председателю Совета или его заместителю.

55. Приём граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие право внеочередного приема, установленное действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, принимаются вне очереди.

56. При личном приёме заявители предъявляют документ, удостоверяющий личность (для заявителей, представляющих интересы юридического лица, - документ, подтверждающий право выступать от его имени, в том числе общественного объединения).

57. В ходе личного приёма по указанию Председателя Совета могут участвовать работники аппарата Совета.

58. Запись на повторный личный приём производится не ранее получения заявителем ответа на предыдущее обращение. Необходимость повторного личного приёма определяется Председателем Совета, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение и принятых мер по разрешению вопросов, поставленных в обращении.

В случае повторного обращения по тому же вопросу работником приёмной Совета осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя, которые предоставляются Председателю Совета или его заместителю.

59. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

60. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём производится соответствующая запись в карточке личного приёма.

61. Неявка на личный прием гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в

рассмотрении обращения, Председатель (его заместитель) вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

IX. Анализ обращений

62. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, определяет предмет и мотивы обращения, их связь с нарушением законных прав лица, подавшего обращение, наличие в обращении жалоб на действия (бездействия) работников, недостатков в деятельности Совета и предложений по совершенствованию его деятельности.

По результатам проведенного анализа, вне зависимости от обоснованности (необоснованности) приведенных в обращении аргументов, поступившее обращение необходимо отнести к одному из следующих видов: предложение, заявление, жалоба, ходатайство, петиция, коллективное обращение, повторное обращение.

63. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, следует определить конкретные предложения обращения. В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия.

При проведении анализа предложений следует учитывать следующие аспекты:

а) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение:

б) необходимость внесения изменений в нормативные акты в случае принятия предложения:

в) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

г) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются руководителем, которым дано поручение о рассмотрении предложения, для решения вопроса о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения учитываются в ходе работы по совершенствованию правового регулирования вопросов, затронутых предложением.

По результатам рассмотрения предложения подготавливается уведомление заявителю. Если предложение не принята, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

64. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

Результаты проведенного анализа докладываются руководителю, которому дано поручение о рассмотрении заявления. Руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления. В случае, если заявление не подлежит удовлетворению, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

65. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, следует проанализировать обоснованность претензий, приведенных в жалобе, то есть проверить соответствие обжалуемых действий (бездействий) работника (-ов) положениям нормативных актов. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в жалобе факты, указывающие на неправомерность действий (бездействий) нормативным актам, жалоба признается обоснованной.

Заявитель, обратившийся с жалобой, имеет право:

а) лично довести до сведения должностного лица, работника юридического лица, рассматривающего жалобу, обстоятельства, приведшие к нарушению его прав;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в

указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие личную, семейную или иную охраняемую законом тайну;

в) предоставлять дополнительные сведения или ходатайствовать об их истребовании органом государственной власти и управления, органом местного самоуправления или должностным лицом, рассматривающим жалобу;

г) получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы;

д) при несогласии с принятым решением обжаловать его в вышестоящем органе государственной власти и управления, органе местного самоуправления или в суде;

е) требовать возмещения морального и материального вреда в установленном законом порядке;

ж) пользоваться услугами доверенного лица, адвоката;

з) отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу.

Должностное лицо и иные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

а) рассмотреть жалобу в установленный настоящим Законом срок, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;

б) незамедлительно принять меры к приостановлению исполнения решений, пресечению неправомерных действий (бездействия), посягающих на права, свободы и законные интересы заявителей;

в) выехать в случае необходимости на место для выяснения обстоятельств, вызвавших жалобу, при наличии соответствующих полномочий запросить у тех органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, должностных лиц и работников юридических лиц, на решения, действия (бездействие) которых поступила жалоба, необходимые материалы и объяснения, пригласить свидетелей и специалистов;

г) принять мотивированное и основанное на законодательных и иных нормативных правовых актах Приднестровской Молдавской Республики решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;

д) сообщить заявителю о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Законом срок по согласованию с ним в письменной или устной форме.

Если жалоба на действия или решение должностного лица была опубликована в средствах массовой информации Приднестровской Молдавской Республики, то мотивированный ответ на нее также подлежит опубликованию в данных средствах массовой информации Приднестровской Молдавской Республики в срок до 1 (одного) месяца со дня опубликования жалобы.

По итогам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) о полном или частичном удовлетворении жалобы, восстановлении нарушенного права заявителя;

б) об отказе в полном или частичном удовлетворении жалобы;

в) о направлении жалобы по подведомственности.

По результатам рассмотрения жалобы подготавливается проект ответа, который представляется на подпись Председателю Совета.

Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики, содержать указание об отмене или изменении обжалуемого решения, о необходимости привлечения должностного лица, работника, принявшего незаконное решение, к установленной законом ответственности, а также о порядке обжалования принятого решения.

Если жалоба признана подлежащей удовлетворению, приносятся соответствующие извинения в письменном виде и принимаются необходимые меры для восстановления нарушенного права гражданина или юридического лица, а также по просьбе заявителя об этом могут быть проинформированы заинтересованные в рассмотрении жалобы лица.

Если порочащие заявителя сведения были опубликованы в средствах массовой информации Приднестровской Молдавской Республики, он вправе потребовать публикации опровержения в порядке, установленном законом Приднестровской

Молдавской Республики о средствах массовой информации и иными нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении необоснованности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

66. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории ходатайств, следует проанализировать возможность признания за гражданином определенного статуса, прав, гарантий и льгот на основании предоставленных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились факты, обосновывающие просьбу гражданина о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот, ходатайство признается обоснованным.

По результатам рассмотрения ходатайства подготавливается проект ответа, который представляется на подпись Председателю Совета. О решении, принятом по ходатайству, заявитель информируется в течении 10 (десяти) дней со дня его принятия.

Если ходатайство признано обоснованным, принимаются все необходимые меры для удовлетворения просьбы гражданина о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот.

Если ходатайство признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неосновательности указанных просьб, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по ходатайству решения.

67. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории коллективных обращений, следует руководствоваться пунктами настоящего Положения, регулирующими порядок проведения анализа предложений, жалоб и петиций.

68. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории петиций, следует выделить действие, на необходимость совершения которого указывает обратившаяся группа лиц.

Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания и необходимость для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения петиции.

69. Результаты проведенного анализа докладываются Председателю Совета, который дает соответствующие поручения или принимает необходимые меры для совершения испрашиваемого действия. В направляемом по результатам рассмотрения петиции ответе сообщается об удовлетворении или об отказе в удовлетворении петиции. Если петиция не подлежит удовлетворению, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

Х. Обязанности работников аппарата Совета при рассмотрении обращений граждан

70. Работник, ответственный за регистрацию и отправку корреспонденции, обязан:

а) формировать и хранить отдельные дела по каждому обращению из принятых от работника, ответственного за регистрацию и отправку корреспонденции, документов (их копий);

б) хранить дела по вновь поступающим обращениям, а также по ранее поступившим обращениям в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

в) вести учёт поступивших в Совет обращений;

г) при необходимости предоставлять статистическую и аналитическую информацию по поступившим обращениям;

д) систематически обобщать обращения заявителей с целью изучения общественного мнения, совершенствования работы Совета, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей;

е) информировать исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения в срок не позднее 3 дней до его истечения.

XI. Обязанности должностных лиц Совета по рассмотрению обращений граждан

71. Должностные лица обязаны:

- а) принимать и рассматривать обращения заявителей в порядке и в сроки, которые установлены Законом и настоящим Положением;
- б) обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений заявителей должностными лицами, правомочными принимать решения от имени соответствующего органа государственной власти и управления, органа местного самоуправления, юридического лица;
- в) принимать законные и обоснованные решения по существу каждого поставленного в обращении вопроса, обеспечивать выполнение этих решений;
- г) своевременно сообщать заявителям в письменной форме, а в случаях, предусмотренных настоящим Положением, – электронной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения – указывать мотивы отклонения, разъяснять их право и порядок обжалования принятых решений;
- д) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они лично, прямо или косвенно заинтересованы в необъективном решении вопроса;
- е) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы заявителей, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы заявителей;
- ж) проверять состояние работы с обращениями в подведомственных органах и организациях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- з) обеспечить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, затрагивающими его права и законные интересы, если иное не предусмотрено законом.
- и) регулярно проводить личный прием заявителей, информируя население о времени и порядке личного приема;
- к) периодически публиковать в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений заявителей;

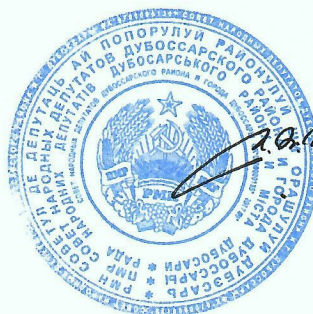
72. Должностным лицам без согласия обратившихся заявителей запрещается разглашение сведений и распространение информации, составляющей личную, семейную или иную охраняемую законом тайну, ставшей известной в связи с рассмотрением обращений заявителей. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

XII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

73. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется Председателем Совета и его заместителем.

74. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется контролирующим работником.

**Председатель Совета
народных депутатов**



А.Н.Коломыцев