

Република Молдовеняскэ Нистрянэ

АДМИНИСТРАЦИЯ ДЕ СТАТ  
А ОРАШУЛУЙ ТИРАСПОЛ  
ШИ ОРАШУЛУЙ ДНЕСТРОВСК

АДМИНИСТРАЦИЯ ДЕ СТАТ  
А ОРАШУЛУЙ ДНЕСТРОВСК



Придністровська Молдавська Республіка

ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
МІСТА ТИРАСПОЛІА І  
МІСТА ДНІСТРОВСЬКА

ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
МІСТА ДНІСТРОВСЬКА

Приднестровская Молдавская Республика  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА ТИРАСПОЛЬ И ГОРОДА ДНЕСТРОВСК

ГОСУДАРСТВЕННАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА ДНЕСТРОВСКА

## РЕШЕНИЕ

от « 4 » апреля 20 19 г.

№ 67

Об утверждении Положения  
об организации работы с обращениями  
и личного приема граждан

В соответствии Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-3-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50), статьями 43, 52 Законом 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 целях обеспечения единого порядка рассмотрения обращений заявителей, организации и проведения личного приема граждан, глава Р Е Ш И Л:

1. Утвердить Положение «Об организации работы с обращениями и личного приема граждан в Государственной администрации города Днестровск» (Приложение к настоящему Решению).

2. Главному специалисту по документационному обеспечению и работе с обращениями граждан обеспечить организацию рассмотрения обращений заявителей, качество и своевременность подготовки ответов на них, а также соблюдение сроков прохождения и рассмотрения обращений.

3. Главному специалисту по документационному обеспечению и работе с обращениями граждан:

а) регулярно информировать главу о соблюдении порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей в Государственной администрации;

б) обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации в части порядка рассмотрения обращений и личного приема, размещаемой на сайте Государственной администрации;

в) предоставлять аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений заявителей для подготовки квартальных отчетов.

4. Контроль исполнения настоящего Решения оставляю за собой.

Глава

С.І. Карюк

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
Об организации работы с обращениями  
и личного приема граждан  
в Государственной администрации города Днестровск

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение разработано на основании Закона Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» и устанавливает основные требования к порядку и организации рассмотрения обращений заявителей в Государственной администрации города Днестровск (далее - Государственная администрация) и правила ведения делопроизводства по обращениям заявителей в Государственной администрации.

2. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных надлежащим образом, обращаться в Государственную администрацию для решения поставленным в обращении вопросов.

3. Все должностные лица Государственной администрации в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями, своевременно и по существу обязаны рассматривать поступившие обращения заявителей и принимать по ним решения в порядке, установленном настоящим Положением, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях заявителей, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

4. Запрещается разглашать содержащиеся в обращениях сведения и распространять информацию, составляющую личную или иную охраняемую законом тайну, ставшую известной в связи с рассмотрением обращений заявителей.

5. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, работник Государственной администрации обязан всю числящуюся за ним документацию по обращениям заявителей передать другому специалисту соответствующего управления.

**II. Порядок приема и учета обращений**

6. Прием обращений от заявителей осуществляется на любом официальном языке Приднестровской Молдавской Республики. Рассмотрение обращений и подготовка ответов производятся на русском языке.

7. Поступление обращений осуществляется:

- а) в письменном виде по почте;
- б) факсимильной связью;
- в) при личной передаче;
- г) в ходе личного приема должностными лицами Государственной администрации.

8. Прием письменных и электронных обращений заявителей осуществляется в течение времени работы Государственной администрации на протяжении всего рабочего дня.

9. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования корреспонденции, оформления и доставки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт.

10. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется главным специалистом по документационному обеспечению и работе с обращениями граждан и ведется отдельно от общего делопроизводства.

11. Обращения заявителей, копии ответов на них и копии документов, связанных с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Государственной администрации. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – они подшиваются к данной группе документов.

12. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы) хранятся в текущем делопроизводстве.

13. Ответственность за сохранность документов возлагается на специалиста по ДО и работе с обращениями граждан, осуществляющих организацию работы с обращениями заявителей.

### III. Регистрация обращений

14. Все поступающие и принятые лично от заявителей обращения подлежат регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления.

15. Ведение регистрации поступивших обращений заявителей возлагается на специалиста по ДО и работе с обращениями граждан, ответственного за организацию работы с обращениями (регистрация осуществляется в журнале регистрации обращений граждан).

16. На лицевой стороне первого листа обращения заявителя проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

17. Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование органа государственной власти, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение;

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

в) изложение сути обращения;

г) личную подпись гражданина (граждан) и дату.

18. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

а) наименование органа государственной власти, фамилию, имя, отчество его должностного лица (с указанием наименования должности), которому направляется обращение;

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) должностного 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.

19. Обращения, в которых отсутствуют сведения, указанные в подпункте б) пункта 17 и подпунктах б) и г) пункта 18 главы III настоящего Положения, считаются анонимными.

20. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются.

21. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты.

22. На электронные обращения заявителей распространяются требования, предъявляемые к письменным обращениям. Подпись заявителя не является обязательной, если обращение направлено в установленном порядке.

23. Ответ на электронное обращение заявителю направляется в виде электронного сообщения на указанный им адрес электронной почты либо в письменном виде, если в самом обращении содержится просьба о направлении ответа в письменном виде.

24. Обращения, поступившие в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

#### IV. Устные обращения. Личный прием

25. Устные обращения в Государственную администрацию, к должностным лицам поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения могут также поступать по телефону.

26. Устные обращения рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

27. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, поступившее обращение должно быть оформлено в письменной форме.

28. Глава Государственной администрации и его заместитель осуществляют личный прием граждан. Личный прием ведется по предварительной записи, которая осуществляется уполномоченным сотрудником Государственной администрации при личном обращении заявителя по телефону, а также путем направления обращения.

29. Личный прием заявителей проводится в соответствии с графиком приема, утвержденным главой, который размещается на стенде, находящемся в фойе Государственной администрации и на официальном сайте Государственной администрации.

30. Во время личного приема заявитель имеет право сделать устное заявление либо оставить письменное обращение.

31. В случае неявки заявителя, подавшего обращение, на личный прием, рассмотрение обращения переносится на следующий прием.

#### V. Сроки рассмотрения обращений заявителей

32. Для всех видов обращений, поданных в письменной форме, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения до 1 (одного) месяца со дня их поступления и регистрации.

33. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации поступивших документов.

34. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены главой или его заместителем, но не более чем на 1 (один) месяц, о чем сообщается в письменной форме заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о продлении.

35. Общий срок рассмотрения 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.

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

37. 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.

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

#### VI. Оставление обращения без рассмотрения

39. Обращение не рассматривается 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;

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.

40. При поступлении обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему ранее был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, глава Государственной администрации либо его заместитель 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.

#### VII. Обязанности исполнителей при рассмотрении обращений

41. Зарегистрированные обращения в день регистрации передаются на рассмотрение руководству Государственной администрации.

42. Если указаны несколько исполнителей, то первый из них является ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов.

43. Ответственность за своевременное и правильное исполнение обращений в равной степени несут все указанные соисполнители.

44. Исполнитель обязан:

а) рассмотреть обращения по существу в установленные Положением сроки;

б) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

в) сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему решении;

г) в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения обратившегося мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

45. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявителем указаны ложные фамилия, адрес и другие сведения.

46. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, командировка, отпуск и т.п.) не снимает ответственность с должностных лиц или структурных подразделений Государственной администрации за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

47. При невозможности исполнить обращение в установленный срок исполнитель должен подготовить заявителю промежуточный ответ с мотивацией продления срока исполнения и указанием нового срока исполнения обращения.

48. В целях обеспечения рассмотрения обращений в сроки, установленные Законом Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридически лиц, а также общественных объединений», главный специалист по ДО и работе с обращениями граждан осуществляет контроль исполнения обращений.

49. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

50. Контроль завершается только после вынесения решения, принятия исчерпывающих мер по разрешению всех поставленных в обращении вопросов и дачи ответа. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководство Государственной администрации.

51. В случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, исполнитель доводит до сведения заявителя мотивы отказа, а также указывает возможный порядок обжалования принятого по обращению решения в вышестоящем органе власти или суде.

#### VIII. Аналитическая работа с обращениями

52. Учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ количества и характер рассмотренных обращений, организует главный специалист по документационному обеспечению и работе с обращениями граждан.

53. Для изучения характера и причин обращений заявителей ежемесячно, ежеквартально, ежегодно проводится их анализ по следующему перечню вопросов:

- а) общее количество поступивших обращений;
- б) число повторных обращений;
- в) характер обращений;
- г) результаты рассмотрения обращений (разъяснено, удовлетворено, отказано);
- д) сроки рассмотрения письменных обращений (рассмотрено в установленный срок, исполнено с нарушением срока).

#### IX. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращения заявителей

54. Нарушение установленного Законом Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений заявителей, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Приднестровской Молдавской Республики решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут ответственность виновных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.