

**ПРИКАЗ
МИНИСТЕРСТВА ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ И ТРУДУ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

О внесении изменений и дополнений в Приказ Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики от 11 апреля 2013 года № 45 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики» (регистрационный № 6424 от 17 мая 2013 года) (САЗ 13-19)

Зарегистрирован Министерством юстиции
Приднестровской Молдавской Республики 10 января 2024 г.
Регистрационный № 12219

В соответствии с 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), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 6 апреля 2017 года № 61 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-15) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года № 111 (САЗ 17-23), от 4 октября 2017 года № 258 (САЗ 17-41), от 10 января 2018 года № 2 (САЗ 18-2), от 12 февраля 2019 года № 49 (САЗ 19-6), от 27 сентября 2019 года № 352 (САЗ 19-37), от 5 июня 2020 года № 192 (САЗ 20-23), от 15 июня 2020 года № 205 (САЗ 20-25), от 10 сентября 2020 года № 313 (САЗ 20-37), от 29 декабря 2020 года № 481 (САЗ 21-1), от 5 апреля 2021 года № 111 (САЗ 21-14), от 29 апреля 2021 года № 136 (САЗ 21-17), от 31 мая 2022 года № 196 (САЗ 22-21), от 23 декабря 2022 года № 482 (САЗ 22-50), от 10 августа 2023 года № 262 (САЗ 23-32), от 28 сентября 2023 года (САЗ 23-39), от 18 декабря 2023 года № 422 (САЗ 23-51), приказываю:

1. Внести в Приказ Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики от 11 апреля 2013 года № 45 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики» (регистрационный № 6424 от 17 мая 2013 года) (САЗ 13-19) с изменениями и дополнениями, внесенными приказами Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики от 10 июня 2016 года № 628 (регистрационный № 7472 от 4 июля 2016 года (САЗ 16-27), от 20 ноября 2020 года № 1147 (регистрационный № 9935 от 28 декабря 2020 года) (САЗ 21-1), следующие изменения и дополнения:

а) по всему тексту Приложения к Приказу слова «органы государственной власти» в соответствующих числе и падеже заменить словами «органы государственной власти и управления» в соответствующих числе и падеже;

б) часть первую пункта 1 Приложения к Приказу после словесно-цифрового обозначения «(САЗ 03-50)» дополнить словами «(далее – Закон)»;

в) подпункт б) пункта 2 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«б) юридическое лицо – организация любой организационно-правовой формы и формы собственности, зарегистрированная и осуществляющая деятельность в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Общественное объединение – добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

В тексте настоящего Положения понятие «юридическое лицо» включает в себя понятие «общественное объединение», если иное не предусмотрено настоящим Положением;»;

г) в подпункте в) пункта 2 Приложения к Приказу слова «а также общественное объединение» с предшествующей запятой исключить;

д) в подпункте г) пункта 2 Приложения к Приказу слова «в форме электронного документа» заменить словами «в электронной форме»;

е) подпункт ж) пункта 2 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«ж) 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;»;

ж) пункт 9 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«9. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в пункте 8 настоящего Положения, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пункте 8 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 Законом.

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

з) пункт 11 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«11. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции Министерства, его должностного лица, 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 нем вопросов, с уведомлением заявителя письменно в тот же срок о том, кому направлено поступившее обращение.

В случае пропуска установленного частью первой настоящего пункта срока обязанность направления обращения органу государственной власти, органу государственного управления, органу местного самоуправления или должностному лицу, юридическому лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, сохраняется.

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.

Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу, юридическому лицу может в случае необходимости

запрашивать в указанных органах или у должностного лица, юридического лица копии документов о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

В случаях если, в устном обращении, поступившем от заявителя в ходе личного приема, посредством телефонной связи, по специально организованной «горячей линии», во время прямых эфиров по радио и телевидению, в электронном обращении, направленном на официальный сайт Министерства в раздел «вопрос–ответ», содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, то заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.»;

и) часть вторую пункта 16 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«Ответы на обращения должны быть по своему содержанию обоснованными и мотивированными, должны быть составлены на любом из официальных языков, в необходимых случаях со ссылкой на действующее законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие каждый довод заявителя, с разъяснением их права и порядка обжалования принятого решения.»;

к) пункт 18 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«18. Обращения, на которые даны ответы, и все материалы, связанные с их проверкой и рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Министерства в форме электронных документов путем их сканирования в формате PDF-файла.»;

л) пункт 19 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«19. Устные обращения заявителей рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. Устные обращения могут поступать во время личного приема заявителей, а также посредством телефонной связи, по специально организованной «горячей линии» и во время прямых эфиров по радио и телевидению с участием представителей Министерства.

На устные обращения дается ответ в устной форме. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, поступившее обращение должно быть оформлено заявителем в письменной форме в порядке, установленном настоящим Положением.»;

м) пункт 21 Приложения к Приказу дополнить словами «в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о продлении.»;

н) в пункте 22 Приложения к Приказу слово «автору» заменить словом «заявителю»;

о) пункт 23 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

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

п) главу 4-1 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«4-1. Электронные обращения заявителей

25-1. Электронные обращения заявителей направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты либо на официальный сайт Министерства в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ».

Электронные обращения, за исключением обращений, направленных на официальный сайт Министерства в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ», должны содержать адрес электронной почты заявителя, а также должны соответствовать требованиям, установленным пунктами 8 и 9 настоящего Положения, за исключением требований о наличии личной подписи, установленных подпунктом г) части первой пункта 8 настоящего Положения и подпунктом д) части второй пункта 8 настоящего Положения.

К электронному обращению в электронной форме могут быть приложены относящиеся к его рассмотрению документы или их копии.

25-2. Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

- а) в случаях, предусмотренных пунктом 33 настоящего Положения;
- б) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 8 настоящего Положения, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 25-1 настоящего Положения;
- в) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи;
- г) 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 г) части первой 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.

25-3. Регистрацию электронных обращений заявителей и передачу их для исполнения по подведомственности в компетентное структурное подразделение Министерства или в подведомственную организацию осуществляет уполномоченный работник Министерства.

25-4. 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.

Ответ на электронное обращение, направленное на официальный сайт Министерства в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ», в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет, заявителю направляется в той же форме.

25-5. В случае если поступившие электронные обращения неподведомственны Министерству, об этом сообщается заявителю с указанием органа или должностного лица, к непосредственной компетенции которых относится рассмотрение обращения.

25-6. Электронные обращения заявителей подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом, а также частью четвертой пункта 11 настоящего Положения.

В случаях, когда электронные обращения заявителей по своему содержанию не относятся к одному из видов обращений, предусмотренных пунктом 2 настоящего Положения, их рассмотрение осуществляется не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления.»;

р) Приложение к Приказу дополнить главой 4-2 следующего содержания:

«4-2. Регистрация и порядок рассмотрения обращений заявителей территориальными структурными подразделениями Министерства

25-7. При направлении обращения заявителя, адресованного руководителю территориального структурного подразделения Министерства, не связанного с оказанием государственных услуг, территориальным структурным подразделением Министерства регистрируется обращение в день его поступления, самостоятельно рассматривается и дается ответ заявителю в порядке и в сроках, установленных настоящим Положением.

25-8. В случае направления обращения заявителя, адресованного руководителю территориального структурного подразделения Министерства, по вопросу взаимодействия с органами государственной власти и управления, органами местного самоуправления, общественными организациями, территориальным структурным подразделением Министерства регистрируется обращение в день его поступления, подготавливается и

направляется на согласование министру проект ответа заявителю посредством оформления служебной записки на имя министра.

25-9. В случае направления обращения заявителя в территориальное структурное подразделение Министерства, адресованное на имя министра, заявителю в устной форме даются разъяснения о порядке направления и рассмотрения его обращения посредством его перенаправления территориальным структурным подразделением Министерства для его рассмотрения в течение 2 (двух) рабочих дней в Министерство либо обращения заявителя в письменной или электронной форме в адрес Министерства для разрешения указанного в обращении вопроса (вопросов).»;

с) пункт 28 Приложения к Приказу дополнить частью четвертой следующего содержания:

«Отказ в принятии заявления, а также решение по заявлению, не удовлетворяющее заявителя, могут быть обжалованы в вышестоящий орган государственной власти и управления, у вышестоящего должностного лица либо в суде в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.»;

т) части вторую и третью пункта 29 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«Если в результате проведенного анализа подтвердились частично либо полностью отмеченные в обращении факты, указывающие на неправомерность обжалуемых действий (бездействий), жалоба признается полностью или частично обоснованной и, соответственно, подлежит полному или частичному удовлетворению. В таком случае к обратившемуся с жалобой лицу принимаются необходимые меры для восстановления его нарушенного права, приносятся ему извинения в письменном виде, а также по просьбе заявителя информируются об этом заинтересованные в рассмотрении жалобы лица.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе заявителю приводятся мотивированные со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики доводы в отношении необоснованности предъявленных претензий, а также разъясняется возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.»;

у) пункт 30 Приложения к Приказу дополнить частью четвертой следующего содержания:

«При отказе в принятии к рассмотрению и регистрации ходатайства заявителю направляется письменное уведомление с указанием причин отказа и порядка обжалования решения.»;

ф) часть вторую пункта 33 Приложения к Приказу после слова «обращение» дополнить словами «в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия»;

х) второе предложение пункта 34 Приложения к Приказу дополнить словами «в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия»;

ц) пункт 45 Приложения к Приказу изложить в следующей редакции:

«45. Должностные лица обязаны:

а) принимать и рассматривать обращения заявителей в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением;

б) принимать законные и обоснованные решения по существу каждого из поставленных в обращении вопроса, обеспечивать выполнение этих решений;

в) своевременно сообщать заявителям в письменной форме, а в случаях, предусмотренных настоящим Положением, – в электронной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения – указывать мотивы отклонения, разъяснять их право и порядок обжалования принятых решений;

г) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они лично, прямо или косвенно, заинтересованы в необъективном решении вопроса;

д) регулярно проводить личный прием заявителей, информировать население о времени и порядке личного приема;

е) проверять состояние работы с обращениями в подведомственных организациях и территориальных структурных подразделениях, принимать меры по устранению выявленных нарушений в порядке, установленном Приложением к настоящему Положению;

ж) 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;

з) обеспечить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, затрагивающими его права и законные интересы, если иное не предусмотрено Положением и Законом.»;

ч) в пункте 46 Приложения к Приказу слова «информации о частной жизни заявителей» заменить словами «информации, составляющей личную, семейную или иную охраняемую законом тайну»;

ш) дополнить Приложение к Приказу Приложением в редакции согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Направить настоящий Приказ в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики на государственную регистрацию и официальное опубликование.

3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на руководителей структурных подразделений, а также руководителей подведомственных организаций Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики.

4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем официального опубликования, и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 1 января 2024 года.

Министр

Е. КУЛИЧЕНКО

г. Тирасполь
20 декабря 2023 г.
№ 119

Приложение к Приказу Министерства по
социальной защите и труду
Приднестровской Молдавской
Республики
от 20 декабря 2023 года № 119

«Приложение к Положению
«О порядке работы с обращениями
граждан, юридических лиц,
общественных объединений и
организации личного приема заявителей
в Министерстве по социальной защите и
труду Приднестровской Молдавской
Республики

Порядок осуществления ведомственного контроля за состоянием работы с обращениями граждан, юридических лиц и общественных объединений в подведомственных организациях и территориальных структурных подразделениях Министерства по

социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики и принятия мер по устранению выявленных нарушений

1. В рамках исполнения требования подпункта з) пункта 1 статьи 9 Закона Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50) (далее – Закон), а также подпункта е) пункта 45 Положения о порядке работы с обращениями граждан в Министерстве по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики руководители территориальных структурных подразделений и подведомственных организаций Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики (далее – Министерство) обязаны организовать следующую работу:

а) принимать и рассматривать обращения граждан, юридических лиц и общественных объединений (далее – заявитель) в порядке и в сроки, которые установлены Законом;

б) принимать законные и обоснованные решения по существу каждого поставленного в обращении вопроса, обеспечивать выполнение этих решений;

в) своевременно сообщать заявителям в письменной форме, а в случаях, предусмотренных Законом, – электронной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения – указывать мотивы отклонения, разъяснять их право и порядок обжалования принятых решений;

г) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они лично, прямо или косвенно заинтересованы в необъективном решении вопроса;

д) 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;

е) обеспечить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, затрагивающими его права и законные интересы, если иное не предусмотрено законом;

ж) один раз в полугодие не позднее 25 июля текущего года, и не позднее 25 января года, следующего за отчетным периодом, направлять в адрес Министерства:

1) отчет по работе с обращениями заявителями, содержащий сведения:

а) о количестве рассмотренных обращений за соответствующий квартал;

б) о результатах (мерах реагирования) в рамках рассмотрения обращений;

2) копии документов и материалов, касающихся рассмотренных обращений, содержащих:

а) данные о поступлении обращения;

б) данные о регистрации обращения;

в) копии документов, отражающие информацию о проведенной работе в рамках рассмотрения поступившего обращения (запросы, пояснения, приказы, распоряжения и другое;

г) копию ответа, представленного заявителю по результатам рассмотрения обращения.

2. Поступивший в Министерство отчет (отчеты) передаются отделом по вопросам кадровой политики и организационной деятельности министру по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики (далее – министр) для предварительного рассмотрения.

3. По результатам предварительного рассмотрения отчета министром дается поручение – налагается резолюция, содержащая указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

4. Исполнитель (исполнители) в течение месячного срока рассматривает отчет на предмет полноты документами, указанными в подпункте 2) подпункта ж) пункта 1 настоящего Порядка, а также соблюдения рассмотренных обращений территориальными

структурными подразделениями Министерства, подведомственными организациями Министерства требований, установленных подпунктами а), б), в) пункта 1 настоящего Порядка, а также норм Закона.

5. В случае, если при рассмотрении исполнителем (исполнителями) отчета обнаружится отсутствие информации и (или) документов, указанных в подпункте ж) пункта 1 настоящего Порядка, рассмотрение отчета приостанавливается, о чем письменно уведомляется соответствующее территориальное структурное подразделение Министерства, подведомственная организация Министерства.

6. Приостановленный срок рассмотрения отчета возобновляется после устранения обстоятельств, послуживших основанием для его приостановления.

7. При выявлении нарушений требований, установленных подпунктами а), б), в) пункта 1 настоящего Порядка, а также норм Закона, исполнитель (исполнители) направляют в письменной форме информацию в адрес руководителя территориального структурного подразделения Министерства, подведомственной организации Министерства для устранения несоответствий и информирования о принятых мерах.

8. Ежегодно до 20 февраля года, следующего за отчетным периодом, Управление правового обеспечения и кадровой политики Министерства предоставляет отчет министру о результатах работы по обращениям граждан и юридических лиц, а также общественных объединений.

».