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**

Зарегистрирован Министерством юстиции

Приднестровской Молдавской Республики 17 мая 2013 г.

Регистрационный № 6424

*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 № 1147 (регистрационный № 9935 от 28 декабря 2020 года) (САЗ 21-1), от 20 декабря 2023 года № 119 (регистрационный № 12219 от 10 января 2024 года) (САЗ 24-3), от 24 июня 2025 года № 37 (регистрационный № 13249 от 16 июля 2025 года) (САЗ 25-28)*

***ТЕКУЩАЯ РЕДАКЦИЯ НА 17 ИЮЛЯ 2025 ГОДА***

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III «Об обращениях граждан» (САЗ 03-50) с изменениями и дополнениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 18 мая 2009 года № 758-ЗИД-IV (САЗ 09-21), от 26 июня 2012 года № 107-ЗИД-V (САЗ 12-27), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 28 мая 2012 года № 62 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 12-27), с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 20 марта 2013 года № 57 (САЗ 13-11), в целях организации работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в Министерстве по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики, приказываю:

1. Утвердить Положение 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 согласно Приложению к настоящему Приказу.

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

3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на начальника Управления правового обеспечения и кадровой политики Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики.

4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

И. о. министра О. Буланова

Приложение к Приказу Министерства

по социальной защите и труду

Приднестровской Молдавской Республики

от 11 апреля 2013 г. № 45

Положение

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

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом 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), в целях регулирования порядка работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики.

Граждане, юридические лица, общественные объединения вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в Министерство по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики (далее - Министерство) для решения поставленных в обращениях вопросов, если их разрешение входит в компетенцию Министерства.

2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия и термины:

а) гражданин – гражданин Приднестровской Молдавской Республики, иностранный гражданин, лицо без гражданства;

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;

в) заявитель – гражданин либо юридическое лицо;

г) обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, к руководителю юридического лица в устной, письменной форме или в электронной форме предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция, а также устное обращение гражданина в органы государственной власти и управления, органы местного самоуправления или должностному лицу, к руководителю юридического лица;

д) 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;

е) 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;

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;

з) 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;

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

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

л) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в один и тот же орган государственной власти, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, юридическому лицу, 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.

3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения заявителей, 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;

в) запросов в архивы, библиотеки, органы статистики.

4. Министерство по социальной защиты и труду Приднестровской Молдавской Республики, его структурные подразделения и должностные лица в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения заявителей и принимать по ним решения в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Учет и регистрация обращений заявителей

5. Учет и регистрация в Министерстве обращений заявителей, поступивших на имя министра по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики (далее по тексту - министр) и других должностных лиц Министерства, производится отделом по вопросам кадровой политики и организационной деятельности Управления правового обеспечения и кадровой политики (далее - организационный отдел).

6. Все, поступающие в Министерство обращения должны быть зарегистрированы в организационном отделе в день их поступления.

Обращения, принятые лично от заявителей, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

Зарегистрированные обращения передаются министру или лицу, его временно замещающему, для личного ознакомления.

7. По результатам личного ознакомления с каждым из поступающих от заявителей обращений в порядке, установленном настоящим Положением, министром или лицом, его временно замещающим, дается поручение об его рассмотрении – налагается резолюция, содержащая указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись. Если рассмотрение обращения поручено двум и более исполнителям, то ответственным по его рассмотрению является исполнитель, указанный первым.

3. Порядок рассмотрения и разрешения обращений заявителей

8. Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование органа государственной власти (Министерства) либо фамилию, имя, отчество соответствующего 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), 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 государственной власти (Министерства), 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), 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.

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.

10. Обращения, поступившие от представителя, выступающего от имени гражданина, принимаются к рассмотрению, если полномочия представителя удостоверены в порядке, предусмотренном гражданским процессуальным законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

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.

12. Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий (бездействий) которых обжалуется, не допускается. В случае нарушения указанного требования, персональную ответственность за рассмотрение указанного обращения несет непосредственный руководитель лица, правомерность действий (бездействий) которого обжалуется.

13. Централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее десяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

В случае увольнения или временного отсутствия ответственного исполнителя на службе (отпуск, командирование и т.п.) рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа заявителю поручаются другому сотруднику Министерства.

14. Исполнитель, которому предписано рассмотрение обращения, вправе запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

15. По результатам рассмотрения каждого обращения, лицу, подававшему его, направляется ответ, и обращение снимается с контроля исполнения. Ответ на коллективное обращение дается только лицу, который первым подписал поступившее в Министерство обращение.

16. Ответ на обращение заявителя готовится на официальном бланке Министерства за подписью министра либо лица, его временно замещающего, с указанием фамилии, телефона исполнителя.

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 законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие каждый довод заявителя, с разъяснением их права и порядка обжалования принятого решения.

Уведомление о принятии решений по обращениям, помимо сведений о принятых решениях, должны содержать информацию о том, по какому обращению заявителя принято данное решение.

Основным языком делопроизводства в Министерстве является русский язык.

17. Регистрация и отправление ответа обратившемуся заявителю после подписания его министром осуществляются сотрудниками организационного отдела в течение суток с момента поступления ответа на регистрацию, а если этот срок приходится на выходные и праздничные дни, в первый после них рабочий день.

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.

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.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений заявителей

20. Министр вправе в порядке, установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики, самостоятельно определять порядок рассмотрения обращений заявителей, содержащих просьбу об оказании материальной помощи на различные цели, запрос о предоставлении информации, – в том числе и отличный от порядка рассмотрений обращений, предусмотренного настоящим Положением.

21. В исключительных случаях, когда по обращению необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, установленный предельный срок рассмотрения и разрешения обращений может быть продлен министром или его заместителями, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о продлении.

22. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 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.

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

24. Началом срока рассмотрения обращения считается день его поступления и регистрации в Министерстве, а окончанием срока - день направления заявителю письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения.

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

4-1. Электронные обращения заявителей

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

Электронные обращения, за исключением обращений, направленных на официальный сайт 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.

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).

5. Анализ обращений

26. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, проводит его анализ на предмет отнесения к одному из следующих видов: предложение, заявление, жалоба, ходатайство, петиция, коллективное обращение, повторное обращение.

27. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, необходимо оценить возможность его принятия с учетом следующих аспектов:

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

б) необходимость внесения изменений в нормативные правовые 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.

Принятые предложения учитываются в ходе работы по совершенствованию правового регулирования вопросов, затронутых предложением. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

28. 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.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении либо неудовлетворении заявления с указанием причин, по которым соответствующее заявление не может быть удовлетворено.

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.

29. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, следует проанализировать обоснованность доводов, приведенных в жалобе, в частности проверить соответствие обжалуемых действий (бездействий) работника (работников) Министерства, подведомственных ему организаций требованиям действующего законодательства.

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.

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

Если в результате проведенного анализа подтвердились факты, обосновывающие просьбу заявителя о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот, ходатайство признается обоснованным. В таком случае Министерством принимаются все необходимые меры для удовлетворения просьбы заявителя о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот.

Если ходатайство признано необоснованным, в ответе указываются доводы в отношении неосновательности указанных просьб, а также, разъясняется возможный порядок обжалования принятого по ходатайству решения.

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

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

32. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории петиций, следует выделить действие, на необходимость совершения которого указывает обратившаяся группа лиц, проверить наличие законных оснований и возможность для совершения испрашиваемого действия.

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

В направляемом по результатам рассмотрения петиции ответе сообщается об удовлетворении или об отказе в удовлетворении петиции с указанием доводов, по которым петиция не подлежит удовлетворению.

6. Оставление обращения без рассмотрения

33. Обращения заявителей, направленные в адрес Министерства или его должностных лиц, могут быть оставлены без рассмотрения, 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 ранее направленное обращение направлялось в Министерство или тому же должностному лицу, что и повторное обращение;

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);

д) обращение анонимное.

О данном решении в письменной форме уведомляется лицо, направившее обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия (кроме случаев, предусмотренных частью первой подпункта «д» настоящего пункта).

Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики 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.

34. При поступлении в Министерство обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, на который ему ранее по основаниям, предусмотренным частью первой подпункта «а» пункта 33 настоящего Положения, было письменно сообщено об оставлении обращения без рассмотрения, министр 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 лицо, направившее обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия.

7. Организация личного приема заявителей

35. Личный прием заявителей проводят по заранее утвержденному графику министр и его заместители.

Личный прием заявителей министром осуществляется не реже 2 (двух) раз в месяц. Заместители министра проводят личный прием заявителей не реже 1 (одного) раза в месяц.

36. Запись заявителей на личный прием проводится специалистом организационного отдела в приемной Министерства. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

37. Лицо, производящее запись на личный прием, проводит предварительную беседу с заявителем, в ходе которой ему разъясняется право оставить письменное обращение.

38. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности. Заявители, имеющие установленное действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

39. Запись на повторный прием по тому же вопросу осуществляется не ранее получения заявителем ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

В случае повторного обращения по тому же вопросу, лицом, производящим запись на личный прием, осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя, которые представляются министру (его заместителям).

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

41. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

42. Неявка на личный прием заявителя, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие заявителя в рассмотрении обращения, министр вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. Новый срок рассмотрения сообщается заявителю в письменном виде.

43. После рассмотрения письменного обращения, заявителю направляется ответ, а в случае необходимости личной встречи он приглашается в Министерство.

44. исключен

8. Обязанности и ответственность должностных лиц в связи с рассмотрением

обращений заявителей

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.

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

47. Нарушение требований настоящего Положения влечет ответственность виновных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

 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, 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 учреждений 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 заявителей, содержащий сведения:

 а) о количестве рассмотренных обращений за соответствующее полугодие;

 б) о результатах (мерах реагирования) в рамках рассмотренных 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 учреждениями 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, подведомственное учреждение 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, подведомственного учреждения 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 предоставляется отчет министру о результатах работы по обращениям граждан и юридических лиц, а также общественных объединений.