

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, а также общественных объединений, и организации личного приема в государственной администрации Григориопольского района и г.Григориополь**

### **I. Общие положения**

**1.1.** Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц, а также общественных объединений (далее по тексту – заявителей) и личный прием в государственной администрации Григориопольского района и города Григориополь осуществляется в соответствии с Конституцией Приднестровской Молдавской Республики, Законом ПМР «Об органах местной власти, местного самоуправления и государственной администрации в Приднестровской Молдавской Республике», Законом ПМР "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений».

**1.2.** Обращения заявителей могут направляться в государственную администрацию Григориопольского района и города Григориополь в устной или письменной форме, через сеть Интернет, по почте или сдаваться непосредственно заявителем в Отдел по работе с обращениями граждан и документооборота государственной администрации (далее Отдел), доводиться до сведения на личном приеме.

**1.3.** Коллективные обращения заявителей рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

### **2. Порядок информирования о работе с обращениями заявителей**

**2.1.** Информация о работе с обращениями заявителей представляется непосредственно в здании государственной администрации Григориопольского района и города Григориополь (далее - государственная администрация района и города).

При личном обращении заявителям представляются сведения о графике приема главой государственной администрации Григориопольского района и города Григориополь (далее – глава государственной администрации) и должностными лицами государственной администрации Григориопольского района и города Григориополь (далее - должностные лица).

На информационном стенде в помещениях, предназначенных для ожидания приема, размещаются:

- - извлечения из законодательных и нормативных актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений заявителей;
- - график приема главой государственной администрации и должностными лицами.

**2.2.** При обращении заявителей по телефонам:

- - по вопросам организации приема заявителей - (210) 3-29-35, 3-28-40
- - по работе с письмами заявителей - (210) 3-29-35

**2.3.** При обращении на сайт государственной администрации района и города по электронному адресу (электронная приемная): [kanceljariya@grigoriopol.gospmr.org](mailto:kanceljariya@grigoriopol.gospmr.org)

**2.4.** При обращении по почте:

- - адрес для обращений: 4000, ПМР, г.Григориополь, ул. К. Маркса, 146

## **2.5. Через размещение информации в СМИ.**

**2.6.** Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование заявителей (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае, если муниципальный служащий, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

## **3. Порядок работы с письменными обращениями заявителей**

**3.1.** Письменные обращения, поступившие по почте через Отдел по работе с обращениями граждан и документооборота государственной администрации района и города, проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. После чего письменные обращения заявителей регистрируются и передаются для исполнения в структурные подразделения государственной администрации района и города. Конверты поступивших документов не уничтожаются, так как только по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения корреспонденции.

**3.2.** Прием письменных обращений непосредственно от заявителей производится специалистами Отдела или в ходе их личного приема руководителями или иными уполномоченными лицами.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местной власти, в который направляет письменное обращение (государственная администрация района и города, структурное подразделение государственной администрации района и города), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в государственную администрацию района и города (структурное подразделение государственной администрации района и города) в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе прикрепить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение, поступившее в государственную администрацию района и города, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

## **4. Регистрация обращений**

**4.1.** Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота "Лотос" с момента их поступления. На обращении в нижнем правом углу ставится штамп с

указанием даты регистрации и входящий номер. По желанию заявителя при наличии второго экземпляра ставится отметка о принятии заявления с указанием даты принятия, Ф.И.О. специалиста, принявшего письменное обращение.

**4.2.** Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения главе госадминистрации района и города, а в случае его отсутствия (командировка, отпуск, болезнь и т. д.) - первому заместителю главы государственной администрации – начальнику отдела муниципального имущества и экономики.

**4.3.** Письменные обращения заявителей после рассмотрения главой госадминистрации, первым заместителем главы госадминистрации и заместителями главы госадминистрации с соответствующей резолюцией не позднее одних суток со дня их получения возвращаются в Отдел для направления указанным в резолюции исполнителям.

**4.4.** Письменные обращения с соответствующей резолюцией в течение одного рабочего дня направляются Отделом для исполнения в структурные подразделения государственной администрации района и города, подведомственные учреждения и организации.

**4.5.** В случае, если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, остальные исполняют документ в системе «Лотос».

**4.6.** В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении его обращения с использованием телефонной связи, средств Интернета, а также при личном контакте со специалистами.

## **5. Сроки рассмотрения письменных обращений**

**5.1.** Сроки рассмотрения обращений заявителей исчисляются в календарных днях.

**5.2.** Письменные обращения, поступившие в государственную администрацию района и города, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В резолюции или сопроводительном письме может быть указан более короткий срок.

**5.3.** В исключительных случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, глава госадминистрации, первый заместитель главы государственной администрации – начальник отдела муниципального имущества и экономики, заместители главы госадминистрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

**5.4.** В случае, если направленные обращения содержат вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственной администрации района и города, они переадресуются в трехдневный срок со дня поступления тому органу власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

Обратившимся лицам в таком случае на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение граждан.

## **6. Рассмотрение обращений**

**6.1.** Обращение, поступившее в государственную администрацию района и города или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**6.2.** В случае необходимости, письменные обращения заявителей рассматриваются с выездом на место с участием заявителей, направивших обращения.

**6.3.** В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

**6.4.** Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и информацию у заявителя и иных юридических и физических лиц.

**6.5.** Рассмотрение письменных обращений заявителей, принятие по ним мер осуществляют руководители структурных подразделений государственной администрации района и города, указанных в поручениях, которые в установленные сроки готовят аргументированные, юридически обоснованные ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы.

**6.6.** Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа заявителю (в том числе и в вышестоящую организацию) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

**6.7.** Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях заявителей, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия.

**6.8.** При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения заявителей непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения заявителей работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении государственной администрации района и города.

**6.9.** Ответы на письменные обращения направляются заявителям за подписью главы государственной администрации, первого заместителя главы госадминистрации–начальника отдела муниципального имущества и экономики, заместителей главы госадминистрации, а по их поручению (резолюции) - за подписью руководителя соответствующего структурного подразделения государственной администрации района и города.

**6.10.** Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

**6.11.** Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**6.12.** Без ответа по существу поставленных вопросов оставляются:

- - обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение за подписью начальника Отдела с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса и разъяснением недопустимости злоупотребления правом;

- - анонимные обращения (обращения, в которых отсутствуют сведения о личности, в том числе данные о фамилии, месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), а также личная подпись обратившегося лица);

**6.13.** В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава государственной администрации, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган государственной власти или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

**6.14.** Обращения заявителей по вопросам гражданства Приднестровской Молдавской Республики, предоставления политического убежища и по вопросам помилования не подлежат рассмотрению. Указанные обращения должны быть оформлены письменно и направлены в адрес Президента Приднестровской Молдавской Республики в порядке, установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

**6.15.** Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы для проведения проверки изложенных фактов и принятия в случае необходимости мер оперативного реагирования.

**6.16.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6.16 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

**6.17.** Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местной власти и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- 4) готовит письменный или в форме электронного документа ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления Григориопольского района и города или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- 6) готовит уведомление о прекращении переписки с заявителем или об оставлении обращения заявителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

7) готовит сообщение заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

**6.18.** Подготовленный исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) передается на подпись главе государственной администрации, первому заместителю главы госадминистрации – начальнику отдела муниципального имущества и экономики, заместителям главы государственной администрации, а по их поручению (резолуции) - на подпись руководителям соответствующих структурных подразделений государственной администрации района и города.

В случае если заявитель просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под роспись; кроме того, направляется по почте в установленный срок.

**6.19.** При необходимости и по поручению исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

**6.20.** Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

**6.21.** В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

**6.22.** Письменное обращение заявителя считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.

**6.23.** Заявитель имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственной администрации района и города или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда, вступившему в законную силу.

## **7. Порядок личного приема**

**7.1.** Организация и проведение личного приема граждан и юридических лиц, а также общественных объединений в государственной администрации района и города:

**7.1.1.** Прием заявителей в государственной администрации района и города осуществляется:

- главой государственной администрации по согласованию с ним;
- первым заместителем главы госадминистрации – начальником отдела муниципального имущества и экономики, заместителями главы государственной администрации, руководителями структурных подразделений государственной администрации района и города согласно графикам, утвержденным на полугодие распоряжениями главы государственной администрации;

Графики приема заявителей размещаются на информационном стенде в приемных заявителях и публикуются на официальном сайте государственной администрации района и города в сети Интернет.

**7.1.2.** Прием заявителей в соответствии с утвержденными графиками проводится в специально выделенных для этих целей помещениях в государственной администрации района и города.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической

нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также быть оборудованы средствами пожаротушения.

У входа в каждое помещение должна быть размещена табличка с наименованием помещения.

Центральный вход в здание, в котором проводится прием заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

В местах ожидания должны быть предусмотрены доступные места общего пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- - информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- - стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа заявителей.

На информационных стендах, а также на официальном сайте в сети Интернет должна быть размещена следующая обязательная информация:

- - режим работы приема заявителей;
- - графики личного приема заявителей уполномоченными должностными лицами;
- - номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений заявителей и устное их информирование;
- - фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений заявителей и устное их информирование;
- - текст настоящего Положения (полная версия - на официальном сайте государственной администрации в сети Интернет и извлечения - на информационных стендах).

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

7.1.3. В целях обеспечения всестороннего, полного и объективного сохранения информации о ходе и результатах приема заявителей, служебное помещение, в котором проводится прием, может быть оборудовано видеокамерой, осуществляющей видео- и аудиозапись. Камера должна включаться в момент начала приема и выключаться по его окончании. Хранение и использование записей должно осуществляться в порядке, установленном действующим законодательством. Информация о ведении видео-, аудиозаписи должна быть размещена для сведения заявителей на стенде в помещении, где проводится прием.

7.1.4. Руководитель без уважительной причины (болезнь, отпуск, командировка, необходимость личного присутствия на совещании) не может перепоручить ведение личного приема другому должностному лицу.

7.1.5. Запись заявителей на личный прием к должностным лицам осуществляется специалистами Отдела и (или) секретарем приемной главы государственной администрации в рабочие дни с 9.00 час. до 17.00 час., перерыв - с 12.00 час. до 13.00 час.

7.1.6. Специалисты Отдела и (или) секретарь приемной главы государственной администрации, выслушав посетителя, консультируют посетителя, разъясняют ему порядок организации и проведения личного приема в государственной администрации района и города. Специалист также сообщает заявителю, что он вправе обратиться письменно.

7.1.7. На личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.1.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае повторного обращения специалист Отдела и (или) секретарь приемной главы государственной администрации осуществляет подборку всех имеющихся в отделе (приемной главы государственной администрации) материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

7.1.9. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.1.10. Во время личного приема заявитель может вручить руководителю, осуществляющему личный прием, письменное обращение. В таком случае в карточке личного приема делается отметка, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.1.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственной администрации района и города или должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.1.12. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

7.1.13. На личном приеме главы государственной администрации, первого заместителя главы государственной администрации – начальника отдела муниципального имущества и экономики присутствует помощник главы государственной администрации по связям с общественностью. При необходимости приглашаются руководители структурных подразделений государственной администрации.

7.1.14. Должностные лица в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будут поручены рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется на регистрационно-контрольной карточке должностными лицами с указанием сроков исполнения.

7.1.15. Специалисты Отдела по поручению помощника главы государственной администрации по связям с общественностью вносят в базу данных сведения о заявителе, краткое содержание обращения, Ф.И.О. должностного лица, проводившего личный прием, Ф.И.О. исполнителя (кому дано поручение), дату приема и срок исполнения.

7.1.16. Специалисты Отдела не позднее следующего дня после проведения приема заявителей направляют исполнителям письменные поручения:

- главы государственной администрации;
- первого заместителя главы государственной администрации – начальника отдела муниципального имущества и экономики;
- заместителей главы государственной администрации.

В соответствии с поручением должностного лица, проводившего личный прием, письменный ответ на устное обращение направляется заявителю исполнителем в 30-



дневный срок со дня регистрации устного обращения. Устное обращение регистрируется в день проведения приема.

Копия письменного ответа направляется в Отдел с отметкой должностного лица - помощника главы государственной администрации по связям с общественностью: "разъяснено", "удовлетворено", "частично удовлетворено", "отказано", "на контроле". Специалист Отдела вносит в базу данных соответствующие отметки об исполнении поручения должностного лица, проводившего прием заявителей.

7.1.17. При необходимости продления контрольных сроков исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица, проводившего личный прием, с обоснованием необходимости их продления. Должностное лицо продлевает контрольный срок исполнения обращения, но не более чем на 30 дней. При этом исполнитель обязан уведомить заявителя о продлении контрольных сроков по его обращению. Копия уведомления направляется в Отдел.

7.1.18. По просьбе заявителя ему выдается копия карточки с личного приема (с указанием резолюции и контрольных сроков исполнения) под роспись.

## **8. Контроль исполнения обращений заявителей**

**8.1.** Контроль за сроками рассмотрения обращений заявителей осуществляют: Отдел, первый заместитель главы государственной администрации района и города, заместители главы государственной администрации района и города и руководители структурных подразделений.

**8.2.** Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах заявителей, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Контроль за сроками исполнения поручений с личных приемов осуществляет Отдел и секретарь приемной руководителя.

**8.3.** Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

**8.4.** Текущий контроль осуществляется руководителем Отдела.

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества организации рассмотрения обращений заявителей формируется комиссия, состав которой утверждается распоряжением главы государственной администрации района и города.

Проведение плановых проверок осуществляется один раз в год согласно графику, утвержденному распоряжением главы государственной администрации района и города.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений заявителей.

**8.5.** За нарушение установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений заявителей должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Приднестровской Молдавской Республики.