

УТВЕРЖДАЮ

глава государственной администрации
Слободзейского района и города Слободзея
Тищенко В.В.
« 7 » марта 2025 года



ИНСТРУКЦИЯ о порядке рассмотрения и разрешения обращений и организации личного приема граждан в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея

Настоящая Инструкция разработана 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) (в действующей редакции) и регламентирует организацию работы с обращениями граждан Приднестровской Молдавской Республики, иностранных граждан и лиц без гражданства, законно находящихся на территории Приднестровской Молдавской Республики, юридических лиц, общественных объединений (далее – заявители), их приема в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, а также порядок контроля за своевременным и качественным рассмотрением и разрешением обращений заявителей.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в целях установления механизма реализации заявителями права на обращение в государственную администрацию Слободзейского района и города Слободзея Приднестровской Молдавской Республики и определяет порядок работы с обращениями и организацию личного приема граждан руководством и должностными лицами государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея.

1.2. Граждане Приднестровской Молдавской Республики, иностранные граждане, а также лица без гражданства, законно находящиеся на территории Приднестровской Молдавской Республики, юридические лица, общественные объединения вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться в государственную администрацию Слободзейского района и города Слободзея для решения поставленных в обращениях вопросов.

1.3. В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 5 ноября 1994 года «Об органах местной власти, местного самоуправления и государственной администрации в Приднестровской Молдавской Республике» (СЗМР 94-4), должностные лица государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея ведут прием граждан, рассматривают и принимают решения по обращениям заявителей по вопросам, входящих в их компетенцию.

Предусмотренный настоящей Инструкцией порядок приема, регистрации (учета), рассмотрения и разрешения обращений заявителей распространяется на все обращения, за исключением:

- обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;
- обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного, административного судопроизводства;
- запросов в архивы, библиотеки, органы статистики.

1.4. Правовой основой регламентируемой работы являются Конституция Приднестровской Молдавской Республики, конституционные законы, указы и распоряжения Президента Приднестровской Молдавской Республики, постановления

Верховного Совета Приднестровской Молдавской Республики, настоящая Инструкция, а также иные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики.

2. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции

2.1. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные понятия и термины:

а) обращение заявителя – направленное в адрес государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея в устной, письменной форме или в электронной форме предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция;

б) предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию правовых актов, деятельности государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Слободзейского района и города Слободзея;

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

г) жалоба – требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея или отдельными должностными лицами;

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

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

ж) петиция – коллективное обращение заявителей о необходимости проведения общественных реформ или внесения изменений и дополнений в законодательство Приднестровской Молдавской Республики;

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

1) обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

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

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

и) анонимное обращение – обращение, в котором отсутствуют сведения о личности, в том числе данные о фамилии, месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), а также личная подпись обратившегося лица;

к) регистрация документов – действия работников государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, ответственных за ведение делопроизводства по обращениям граждан, по внесению полных данных о поступающих обращениях в электронную базу данных, журнал регистрации обращений граждан с последующим проставлением на них регистрационного штампа соответствующего образца;

л) рассмотрение – комплекс действий работников государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, связанный с ознакомлением руководства с содержанием зарегистрированных обращений, с дачей письменных указаний о порядке и сроках проверки, с производством необходимых действий (объяснения, справки, запросы,

ответы на них, копии документов и т.п.), с составлением ответственным исполнителем мотивированного заключения по результатам рассмотрения обращения;

м) разрешение – принятие руководством государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея обоснованного и законного решения по рассмотренному обращению, письменная реализация данного решения в соответствующем управленческом документе (в решении, распоряжении, указании и т.п.) и направление письменного ответа заявителю по существу поставленных им в обращении вопросов;

н) учёт – достоверное отражение данных о характере, видах и количестве зарегистрированных обращений, сроках и результатах их разрешения в специальных формах отчетности о работе с обращениями граждан за конкретный период;

о) личный прием граждан – один из официальных способов личного приема граждан руководством государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

2.2. Под руководством государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея понимаются:

- глава государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея;
- первый заместитель главы по экономическим вопросам;
- заместитель главы по социальным вопросам;
- заместитель главы по вопросам коммунального и дорожного хозяйства и строительства – начальник Управления строительства, архитектуры, дорожного и жилищно-коммунального хозяйства и земельных ресурсов;
- заместитель главы – начальник Управления по развитию инфраструктуры города Слободзея;
- главный архитектор;
- управляющий делами – начальник Управления документационного, правового и кадрового обеспечения управленческой деятельности;
- начальники управлений, отделов.

3. Организация делопроизводства по обращениям заявителей

3.1 Делопроизводство по обращениям заявителей в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3.2. Осуществление делопроизводства по обращениям заявителей и организации приема граждан по личным вопросам возлагается в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея на Управление документационного, правового и кадрового обеспечения управленческой деятельности.

3.3. При уходе в отпуск или увольнении специалист, ответственный за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, обязан передать все находящиеся у него дела по обращениям заявителей другому работнику, в целях принятия мер к их своевременному разрешению.

3.4. Вновь принятые работники должны быть ознакомлены с настоящей Инструкцией.

4. Порядок приема и регистрации обращений заявителей

4.1. Все обращения граждан, поступающие в адрес государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, независимо от формы их подачи, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Отказ в приеме обращения запрещается.

Письменные или электронные обращения заявителей подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления, если иное не предусмотрено действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Обращения, принятые на личном приеме от граждан, подлежат регистрации и передаче к дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие иными способами.

4.2. Первичная обработка обращений заключается в проверке правильности доставки корреспонденции, вскрытии конвертов и проверке целостности вложений, фиксации факта поступления обращения и подготовке документов к передаче на дальнейшее рассмотрение и разрешение.

При этом неправильно доставленная корреспонденция направляется по назначению либо возвращается отправителю.

При обнаружении повреждений поступивших обращений или отсутствии приложений к ним обычно делают соответствующую отметку (ее располагают чаще всего на нижнем поле первого листа обращения), а при необходимости – составляют акт и (или) сообщают об этом отправителю письменно или по контактному телефону.

Конверты к письмам обращений, поступившим по почте, сохраняются в тех случаях, когда исключительно по ним можно установить адрес отправителя или в случаях, если дата почтового штемпеля необходима как свидетельство даты отправки или получения обращения, а также в других необходимых случаях.

4.3. В государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея регистрация обращений граждан ведется в электронной базе данных, а также с помощью регистрационно-контрольных карточек, в которых фиксируется дата поступления обращения, индивидуальный порядковый номер, присвоенный поступившему обращению, указываются полные данные заявителя с указанием фамилии, имени, отчества, места проживания, контактные телефоны, количество листов поступившего документа, краткое содержание обращения.

На всех поступивших обращениях для фиксации факта и времени их поступления в государственную администрацию Слободзейского района и города Слободзея в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа обращения проставляется регистрационный штамп соответствующего образца, в котором указывается дата поступления и присвоенный регистрационный номер.

Коллективные обращения содержат буквосочетание «Кл».

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

4.4. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный номер предыдущего обращения (первого документа), а в электронной карточке в графе «Примечание» делается отметка «Повторно».

На самом повторном обращении в правом верхнем углу делается от руки или специальным штемпелем отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка по вопросу, изложенному в повторном обращении.

4.5. Зарегистрированные в другом ведомстве и поступившие для рассмотрения в государственную администрацию Слободзейского района и города Слободзея обращения граждан, должны быть вновь зарегистрированы в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея.

5. Рассмотрение и разрешение письменных обращений

5.1. Рассмотрение обращений заявителей может быть произведено на любом из официальных языков Приднестровской Молдавской Республики.

5.2. Письменные обращения граждан, направленные в адрес государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, должны содержать:

а) наименование органа государственной власти и управления, 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.

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

5.3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

а) наименование органа государственной власти и управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

5.4. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в п. 5.2. и п. 5.3. настоящей Инструкции, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пунктах 5.2. и 5.3. настоящей Инструкции. 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.

5.5. Если в обращениях содержатся сведения о массовом нарушении прав и свобод человека и гражданина, то эти обращения рассматриваются в общем порядке, установленном 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).

5.6. Если в обращениях содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении, они подлежат направлению в орган, осуществляющий предварительное расследование.

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

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

5.9. Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики возвращаются заявителям без рассмотрения с извещением об органе государственной власти и управления, в компетенцию которого входит толкование соответствующего акта законодательства Приднестровской Молдавской Республики, в адрес которого им следует обратиться.

5.10. Все поступившие обращения после первичной обработки, предварительного рассмотрения и регистрации передаются на рассмотрение главе государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея.

Результаты рассмотрения обращений руководителями отражаются в резолюциях, содержащих фамилию исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, подпись руководителя и дату.

Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются в обращении.

5.11. Обращения после рассмотрения руководством возвращаются специалисту, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан, для перенесения текста резолюции в регистрационно-контрольную карточку, а затем под роспись, с отметкой в соответствующей графе, передаются ответственным исполнителям.

5.12. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе запрашивать в установленном порядке дополнительные материалы, объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, и несет полную ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

При наличии в резолюции двух или более исполнителей, ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов, является исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее 10 (десяти) рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю.

5.13. Повторные обращения, на которые даны исчерпывающие ответы, не рассматриваются, а заявителю направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ. В направленном письме может быть сообщено о прекращении проверок по фактам, указываемым в повторных обращениях.

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

5.14. Ответ на коллективное обращение граждан дается только лицу, который первым подписал поступившее обращение, а если авторы проживают в разных населенных пунктах – каждому заявителю отдельно.

5.15. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю (-ям) даны исчерпывающие ответы, в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

6. Разрешение и рассмотрение электронных обращений

6.1. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты либо путём заполнения специальной формы на официальном сайте государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, в специальном разделе, предназначенном для подачи электронных обращений.

Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим пунктом Инструкции.

6.2. Электронные обращения, за исключением обращений, направленных на официальный сайт государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея в специальный раздел, должны содержать адрес электронной почты заявителя, а также должны соответствовать требованиям, установленным пунктами 5.2. и 5.3. настоящей Инструкции, за исключением требований о наличии личной подписи.

6.3. Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 6.2. настоящей Инструкции;

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

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

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основанию, предусмотренному подпунктом в) части 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.

6.4. 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.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

7.2. Решения по обращениям заявителей в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея принимаются в срок до 1 (одного) месяца с даты их поступления и регистрации.

Главой государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея могут устанавливаться сокращенные сроки разрешения обращений.

7.3. Сроки исполнения обращений и запросов депутатов устанавливаются действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, в зависимости от статуса депутата.

7.4. Обращения граждан, полученные из Администрации Президента Приднестровской Молдавской Республики, Правительства Приднестровской Молдавской Республики, руководителей министерств и ведомств Приднестровской Молдавской Республики, Уполномоченного по правам человека в Приднестровской Молдавской Республике, а также взятые на контроль главой государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, по наиболее значимым вопросам разрешаются безотлагательно, либо в сроки указанные в сопроводительном письме вышеуказанного органа.

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

В случае необходимости, когда исполнение поручения по обращению связано с финансовыми затратами, обращение остается на контроле до выделения денежных средств.

7.6. При невозможности исполнить обращение в установленный срок, ответственный исполнитель представляет на имя главы государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея мотивированное ходатайство о его продлении не позднее 3 (трех) дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7.7. О продлении срока рассмотрения и разрешения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль исполнения поручения по данному обращению. В регистрационной карточке делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

7.8. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2 (двух) месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа

заявителю, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

7.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.10. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение пяти дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

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

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

7.13. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации ответа заявителю.

8. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство по обращениям.

9. Требования к оформлению ответов, формированию и хранению обращений

9.1. Ответы на обращения заявителей должны быть аргументированными со ссылкой на нормы законодательства Приднестровской Молдавской Республики, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

9.2. Ответы на обращения заявителя готовятся на официальных бланках писем государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея за подписью главы государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея или его заместителей, с указанием фамилии и телефона исполнителя и оформляются в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

9.3. Лица, ответственные за делопроизводство по обращениям, регистрируют ответы на обращения, предварительно проверив правильность их оформления (наличие подписи, даты, адресата и др.).

9.4. При регистрации ответов на обращения не допускается двойная регистрация, т.е. ответ не регистрируется как самостоятельный исходящий документ, а в соответствующей графе карточки регистрации обращений делается отметка об исполнении обращения. При этом на ответе проставляется регистрационный номер, состоящий из индекса дела (по номенклатуре) и порядкового номера обращения (присвоенному ему при поступлении) и даты отправления ответа.

9.5. Обращения после их рассмотрения и разрешения, копии ответов на них и все документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в хронологической последовательности.

Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и решению составляют в деле самостоятельную группу.

Повторные обращения, после рассмотрения, подшиваются к предшествующей группе документов по данному вопросу.

При формировании дел должностными лицами, ответственными за ведение делопроизводства по обращениям, проверяется правильность направления документов в

дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

9.6. Хранение и использование в справочных и иных целях обращений возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

9.7. Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности органов государственной власти и управления Приднестровской Молдавской Республики, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения определен пятилетний срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением (Приказ Государственной службы управления документацией и архивами Приднестровской Молдавской Республики от 12 мая 2020 года №33 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности органов государственной власти и управления Приднестровской Молдавской Республики, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения» (САЗ 10-25)).

9.8. По истечении сроков хранения обращения граждан подлежат уничтожению, согласно установленному порядку.

10. Оставление обращений без рассмотрения

10.1. Обращения в адрес государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея могут быть оставлены без рассмотрения и разрешения по существу, а в определенных случаях и без ответа заявителю, если:

а) в повторном обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а предыдущее обращение того же лица по тому же вопросу было ранее рассмотрено и разрешено по существу;

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

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

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

д) в обращении содержатся выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

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

10.2. При поступлении обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему ранее по основаниям, предусмотренным подпунктом а) пункта 10.1. настоящей Инструкции, был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, глава государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства.

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

11. Организация личного приема граждан

11.1. В целях оперативного рассмотрения обращений граждан главой государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея осуществляется прием граждан по личным вопросам.

11.2. Личный прием граждан осуществляется 1 (один) раз в неделю по средам.

11.3. Распорядок и график приема граждан размещен на официальном сайте государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, а также размещен на информационных стендах, размещенных в доступном для граждан месте, как

правило, при входе в здание государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея.

11.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Предварительную запись на личный прием осуществляет лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, назначенное главой государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея.

Иногородние посетители принимаются в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, как правило, в день их обращения.

11.5. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

11.6. Посетитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес постоянного места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения.

Данные о посетителе, краткое содержание обращения заносятся в карточку личного приема граждан.

На личный прием не допускаются лица в состоянии алкогольного опьянения либо страдающие психическими заболеваниями, чрезвычайно возбужденные, агрессивные, с неадекватной реакцией на происходящее либо не умеющие и не желающие внятно изложить сущность вопроса, с которым они прибыли на прием.

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

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

В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, поступившее обращение должно быть оформлено в письменной форме, которое передается специалисту, ответственному за ведения делопроизводства по обращениям граждан, для регистрации и передачи на исполнение в установленном порядке.

На обращениях, полученных с личного приема, проставляется дата и делается отметка «Личный прием».

11.8. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о принятии мер по его обращению, а также разъясняет, где и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

По каждому случаю рассмотрения обращения гражданина на личном приеме делается отметка о принятом решении в соответствующей графе регистрационной карточки.

12. Обязанности должностных лиц государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея по рассмотрению обращений

12.1. Должностные лица, принявшие к рассмотрению обращение обязаны:

а) обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений;

б) принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов и обеспечивать выполнение этих решений;

в) своевременно сообщать заявителю о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

г) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

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

е) проверять состояние работы с обращениями в подведомственных управлениях, отделах, предприятиях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;

ж) обеспечить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, затрагивающими его права и законные интересы, если иное не предусмотрено законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

12.2. Должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

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

13. Анализ работы с обращениями заявителей и личным приемом граждан

13.1. В целях выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию деятельности государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея, а также для принятия мер к устранению причин и условий, порождающих жалобы и привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, в отношении которых поступали обоснованные жалобы, в государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея систематически анализируются поступающие обращения граждан.

Для изучения характера и причин обращений ежеквартально проводится их анализ по следующему перечню вопросов:

- а) количество поступивших и рассмотренных обращений заявителей;
- б) причины для обращений;
- в) количество обоснованных и необоснованных обращений;
- г) количество обращений, оставленных без рассмотрения и причины;
- д) принятые меры к устранению причин и условий, порождающих жалобы;
- е) принятые меры дисциплинарного взыскания к должностным лицам, в отношении которых поступили обоснованные жалобы и др.

Результаты анализа обращений по итогам года отражаются в годовых отчетах о деятельности государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея. Также ежеквартальные и годовые отчеты по итогам анализа обращений размещаются на официальном сайте государственной администрации Слободзейского района и города Слободзея в рубрике «Отчеты».

14. Ответственность за нарушение законодательства о рассмотрении обращений и приеме граждан

14.1. Ответственность за организацию работы с обращениями заявителей, в том числе и за осуществление личного приема граждан в строгом соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики и настоящей Инструкцией, являются должностные лица, ответственные за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

14.2. Нарушение установленного настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Приднестровской Молдавской Республики, решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина, влекут ответственность виновных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.