



**УТВЕРЖДАЮ**

Глава  
администрации  
района и города Слободзея

государственной  
Слободзейского

В.В. Тищенко

2021 г.

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **О порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан и организации личного приема граждан в государственной администрации Слободзейского района и г.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 (далее граждан), их приема в государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея, а также порядок контроля за своевременным и качественным рассмотрением и разрешением обращений граждан.

#### **1. Общие положения**

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

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

1.3. В соответствии Законом ПМР «Об органах местной власти, местного самоуправления и государственной администрации в ПМР», должностные лица государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея ведут прием граждан, рассматривают и принимают решения по обращениям граждан по вопросам, входящих в их компетенцию.

Предусмотренный настоящей Инструкцией порядок приема, регистрации (учета), рассмотрения и разрешения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, 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 этой 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. Под обращениями граждан в настоящей Инструкции следует понимать изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, в том числе коллективные обращения и петиции граждан:

а) предложение - обращение гражданина конкретного характера, не связанное с нарушением его прав, направленное на улучшение организации деятельности Судебного департамента и судов общей юрисдикции Приднестровской Молдавской Республики в решении организационно-правовых вопросов; б) заявление – обращение гражданина, направленное на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов граждан, установленных Конституцией Приднестровской Молдавской Республики, конституционными законами Приднестровской Молдавской Республики и иными актами законодательства Приднестровской Молдавской Республики;

в) жалоба – обращение гражданина, содержащее требование о восстановлении прав, свобод или законных интересов, нарушенных решениями Судебного департамента, действиями (бездействием) судей или отдельными должностными лицами;

г) ходатайство – письменное обращение гражданина с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих, а также обращения граждан, юридических лиц в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

д) коллективное обращение – обращение двух или более граждан в письменном виде либо обращение, принятое на собрании, путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) либо путем сбора подписей;

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

ж) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, а также жалобы на несвоевременное рассмотрение обращений или, в случаях, когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом;

з) анонимными считаются 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.

2.2. Руководство государственной администрации Слободзейского района и г Слободзея – глава государственной администрации Слободзейского района и г 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, заместитель главы – начальник управления по развитию инфраструктуры г.Слободзея, главный архитектор, управляющая делами – начальник Управления документационного, правового и кадрового обеспечения управленческой деятельности, начальники управлений.

2.3. Регистрация документов – действия работников государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея, ответственных за ведение делопроизводства по обращениям граждан, по внесению полных данных о поступающих обращениях в журнал регистрации обращений граждан с последующим проставлением на них регистрационного штампа соответствующего образца;

2.4. Рассмотрение - комплекс действий работников государственной администрации Слободзейского района и г.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;

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

2.6. Учет – 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;

2.7. Личный прием граждан – один из официальных способов личного приема граждан руководством государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

### **3. Организация делопроизводства по обращениям граждан.**

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

3.2. Осуществление делопроизводства по обращениям граждан и организации приема граждан по личным вопросам возлагается в государственной администрации Слободзейского района и г.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 граждан, по указанию руководства обязан передать все находящиеся у него дела по обращениям граждан 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 граждан**

4.1. Все обращения граждан, поступающие в государственную администрацию Слободзейского района и г.Слободзея, независимо от того, поступили они от заявителя по почте, лично от граждан или через другие организации обязательно проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение и регистрируются в день их поступления.

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

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 только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штампа необходима как свидетельство даты отправки или получения обращения, а также в других необходимых случаях.

4.3. В государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея регистрация обращений граждан ведется 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 содержания обращения.

На всех поступивших обращениях для фиксации факта и времени их поступления в государственную администрацию Слободзейского района и г.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 очередной регистрационный номер, а в графе журнала регистрации «Примечание» делается отметка «Повторно» и указываются все признаки первого документа, т.е. его номер и дата.

На самом повторном обращении в правом верхнем углу делается от руки или специальным штампом 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 г. Слободзея обращения граждан, должны быть вновь зарегистрированы в государственной администрации Слободзейского района и г. Слободзея.

## **5. Рассмотрение и разрешение письменных обращений**

5.1. Рассмотрение обращений граждан производится на русском языке.

5.2. Письменные обращения граждан в адрес государственной администрации Слободзейского района и г. Слободзея должны содержать инициалы и должность лица, которому они адресованы, изложение существа обращения или ходатайства, фамилию, имя, отчество обращающегося (обращающихся), его (их) адрес (адреса), контактные телефоны, дату, личную (личные) подпись (подписи).

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

5.3. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в прокуратуру Приднестровской Молдавской Республики или в иные правоохранительные органы.

5.4. Обращения, в которых содержатся сведения о массовом нарушении прав и свобод человека и гражданина, рассматриваются в общем порядке, установленном настоящей инструкцией.

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

5.6. Все поступившие обращения после первичной обработки и предварительного рассмотрения передаются на рассмотрение главе государственной администрации Слободзейского района и г. 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.

5.7. Обращения после рассмотрения руководством возвращаются в Управление документационного, правового и кадрового обеспечения управленческой деятельности для перенесения текста резолюции в регистрационно-контрольную карточку, а затем под роспись, с отметкой в соответствующей графе, передаются ответственным исполнителям.

5.8. 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, ответственных за исполнение всех поставленных в обращении вопросов, является исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее десяти рабочих дней до истечения срока исполнения

обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю.

5.9. Обращения граждан с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики возвращаются гражданам 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.

5.10. Повторные обращения, на которые даны исчерпывающие ответы, не рассматриваются, а автору обращения направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ. В направленном письме может быть сообщено о прекращении проверок по фактам, указываемым в повторных обращениях, в течении 5 рабочих дней с момента принятия обращения.

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

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

5.12. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы, в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Для всех видов обращений, поданных в письменной форме, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

6.2. Решения по обращениям граждан в государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея принимаются в срок до одного месяца с даты их поступления и регистрации.

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

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

6.4. 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 г.Слободзея обращения по наиболее значимым вопросам разрешаются безотлагательно, либо в сроки указанные в сопроводительном письме вышеуказанного органа.

6.5. 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 г.Слободзея, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

6.6. При невозможности исполнить обращение в установленный срок, ответственный исполнитель представляет на имя главы государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея мотивированное ходатайство о его продлении не позднее 3-х дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6.7. О продлении срока рассмотрения и разрешения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль исполнения поручения по данному обращению. В регистрационных журналах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего

решение о продлении срока.

68. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать двух месяцев.

69. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение 5 рабочих дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

6.10. 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

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

## **7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

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

## **8. Требования к оформлению ответов, формированию и хранению обращений граждан**

8.1. Ответы на обращения граждан 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.

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

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

8.4. При регистрации ответов на обращения граждан не допускается двойная регистрация, т.е. ответ не регистрируется как самостоятельный исходящий документ, а в соответствующей графе журнала регистрации обращений граждан 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.

8.5. Обращения граждан 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 граждан, проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

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

8.7. «Перечнем типовых документов, образующихся в управленческой деятельности органов власти и управления, предприятий, учреждений, организаций Приднестровской Молдавской Республики, с указанием сроков хранения» (САЗ 02-35) определен пятилетний срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и

разрешением.

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

### **9. Оставление обращений без рассмотрения**

Обращения граждан и должностных лиц в государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея могут быть оставлены без рассмотрения и разрешения по существу, а в определенных случаях и без ответа авторам, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- 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.

### **10. Организация личного приема граждан**

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

10.2. Личный прием граждан осуществляется не реже двух раз в месяц.

10.3. Распорядок и график приема граждан размещен на сайте госадминистрации 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 г.Слободзея.

10.4. 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 г.Слободзея.

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

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

10.6. 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 журнал личного приема граждан.

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

10.7. 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 в Управление документационного, правового и кадрового обеспечения управленческой деятельности для регистрации и передачи на исполнение в установленном порядке.

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

10.8. 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 регистрационного журнала.

## **11. Обязанности должностных лиц государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея по рассмотрению обращений граждан**

11.1. Должностные лица, принявшие к рассмотрению обращение, поступившее от гражданина, обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов и обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

11.2. 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.

## **12. Анализ работы с обращениями и по приему граждан**

12.1. В целях выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию деятельности государственной администрации Слободзейского района и г.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 г.Слободзея систематически анализируются поступающие обращения граждан.

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

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

Результаты анализа обращений граждан по итогам года отражаются в годовых отчетах о деятельности государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея.

## **13. Ответственность за нарушение законодательства о рассмотрении обращений и приеме граждан**

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

13.2. Нарушение установленного настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан, 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.