



ПРАВИТЕЛЬСТВО  
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ  
РЕСПУБЛИКИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

9 декабря 2013 года

№ 303

г. Тирасполь

Об утверждении Положения  
о порядке работы с обращениями граждан в Правительстве  
Приднестровской Молдавской Республики

В соответствии со статьей 76-6 Конституции Приднестровской Молдавской Республики, статьей 25 Конституционного закона Приднестровской Молдавской Республики от 30 ноября 2011 года № 224-КЗ-V «О Правительстве Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 11-48) с дополнением, внесенным Конституционным законом Приднестровской Молдавской Республики от 26 октября 2012 года № 206-КЗД-V (САЗ 12-44), во исполнение норм Закона Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-3-III «Об обращениях граждан» (САЗ 03-50) с изменениями и дополнениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 18 мая 2009 года № 758-ЗИД-IV (САЗ 09-21), от 26 июня 2012 года № 107-ЗИД-V (САЗ 12-27), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 10 февраля 2012 года № 2 «Об Аппарате Правительства Приднестровской Молдавской Республики» с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 5 апреля 2012 года № 28 (САЗ 12-15), от 10 мая 2012 года № 42 (САЗ 12-20), от 13 июля 2012 года № 58 (САЗ 12-25), от 6 августа 2012 года № 74 (САЗ 12-33), от 21 августа 2012 года № 87 (САЗ 12-35), от 20 ноября 2012 года № 119 (САЗ 12-48), от 29 декабря 2012 года № 143 (САЗ 12-53), от 16 июля 2013 года № 146 (САЗ 13-28), от 1 августа 2013 года № 163 (САЗ 13-30), Правительство Приднестровской Молдавской Республики  
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан в Правительстве Приднестровской Молдавской Республики (прилагается).
2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА



Т.ТУРАНСКАЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к Постановлению Правительства  
Приднестровской Молдавской  
Республики  
от 9 декабря 2013 года № 303

ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке работы с обращениями граждан в Правительстве  
Приднестровской Молдавской Республики

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан», в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, и определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, контроль за полным и своевременным исполнением, а также организацию и проведение личного приема граждан в Правительстве Приднестровской Молдавской Республики.

Граждане Приднестровской Молдавской Республики, иностранные граждане, а также лица без гражданства (далее – граждане) вправе обращаться в Правительство Приднестровской Молдавской Республики для решения поставленных в обращениях вопросов.

2. Под обращениями в настоящем Положении следует понимать изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, коллективные обращения и петиции граждан, адресованные Правительству Приднестровской Молдавской Республики, Председателю Правительства Приднестровской Молдавской Республики (далее – Председатель), заместителям Председателя, Руководителю Аппарата Правительства Приднестровской Молдавской Республики (далее – Руководитель Аппарата).

3. Организация централизованного учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан осуществляется структурным подразделением Аппарата Правительства Приднестровской Молдавской Республики, уполномоченным в сфере работы с обращениями граждан (далее – структурное подразделение Аппарата).

4. Рассмотрение обращений производится Председателем, заместителями Председателя, в соответствии с действующим распределением обязанностей, а также Руководителем Аппарата на основании информации, подготовленной профильными министерствами, ведомствами, фондом, Аппаратом Правительства Приднестровской Молдавской Республики.

5. Должностные лица, работники Аппарата Правительства Приднестровской Молдавской Республики, осуществляющие работу с обращениями, несут установленную законодательством Приднестровской Молдавской Республики ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой информации.

Обращения граждан не направляются на рассмотрение тем органам власти и должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются либо оспариваются.

В указанном случае Аппарат Правительства вправе запрашивать от должностного лица, действия которого обжалуются, информацию и объяснения по фактам, изложенным в обращении.

7. Работа с обращениями граждан основывается на принципах гласности и открытости. Информация об адресе, по которому граждане могут подать свои обращения, справочный телефон, время личного приема граждан размещаются на официальном сайте и информационных стендах Правительства Приднестровской Молдавской Республики.

## 2. Регистрация, порядок рассмотрения и сроки работы с письменными обращениями граждан

8. Все обращения, направленные в адрес Правительства Приднестровской Молдавской Республики, Председателя, заместителей Председателя, Руководителя Аппарата, поступившие по почтовой, электронной, факсимильной связи, сканируются и регистрируются через автоматизированную систему документооборота (АСД). Письменные обращения регистрируются в день их поступления или в порядке очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после их поступления.

9. Структурное подразделение Аппарата принимает письменные обращения граждан только в оригинале. Письменное обращение должно содержать:

- а) наименование органа, которому данное обращение адресовано, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;
- б) фамилию, имя, отчество заявителя;
- в) почтовый и (или) электронный адрес обратившегося лица;
- г) контактные телефоны (при желании);
- д) изложение существа обращения;
- е) дату и подпись заявителя.

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

По требованию лица, подающего обращение, специалист структурного подразделения Аппарата обязан поставить отметку о принятии обращения.

10. Правительство, Председатель, заместители Председателя, Руководитель Аппарата вправе не рассматривать обращения по существу, если:



а) в повторном обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а предыдущее обращение того же лица по тому же вопросу было ранее рассмотрено и разрешено по существу при условии, что указанное повторное обращение и ранее направленное обращение направлялись в один и тот же орган государственной власти или одному и тому же должностному лицу;

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

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).

В этих случаях заявителю направляется письменный мотивированный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, а на последующие повторные обращения – о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

11. Не подлежат рассмотрению:

а) 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);

б) обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, содержащие нецензурные выражения.

Обращения граждан 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.

12. 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.

13. Все поступающие обращения граждан, а также документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и обрабатываются сотрудниками структурного подразделения Аппарата.

При этом проводится:

а) проверка поступившей корреспонденции на предмет безопасности вложения (при необходимости);

б) определение правильности адресата;

в) вскрытие конвертов писем и проверка наличия указанных приложений, документов, других материалов. Если при вскрытии конверта будет обнаружено отсутствие какого-либо документа или приложения, указанного в обращении, об этом составляется акт, один экземпляр которого посылается

отправителю, а второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда лишь по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях;

г) возвращение ошибочно присланных (не по адресу) писем.

14. Решения по обращениям граждан принимаются в срок до одного месяца со дня их регистрации.

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 не более чем на один месяц, с сообщением об этом в письменном виде лицу, подавшему обращение.

Общий срок рассмотрения обращения не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение 10 (десяти) дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

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

15. При невозможности рассмотреть и исполнить обращение в установленный срок исполнительный орган государственной власти, которому поручено рассмотрение обращения (представление информации (документов), проведение действий, указанных в поручении), должен обратиться в адрес лица, по поручению которого перенаправлено обращение, с письменной мотивированной просьбой, не позднее 3 (трех) рабочих дней до истечения этого срока, о продлении его рассмотрения.

16. Если для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, вложения финансовых средств, сроки разрешения могут быть продлены, но не более чем на один месяц, с одновременным информированием заявителя.

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

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

18. Обращения граждан считаются окончательно рассмотренными, разрешенными, если рассмотрены, решены все затронутые в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ, не требующий дополнений.

19. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, со ссылкой на законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

Ответ гражданину может быть дан на одном из государственных языков – языке обращения либо, по просьбе заявителя, на одном из языков, которым он владеет.

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

21. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений граждан:

а) для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) которые рассматриваются в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного, административного судопроизводства;

в) запросов в архивы, библиотеки, органы статистики.

Обращения, указанные в данном пункте, возвращаются гражданам без рассмотрения с извещением об органе государственной власти, в адрес которого им следует обратиться.

### 3. Организация работы с устными обращениями и личным приемом граждан

22. Личный прием граждан проводится по графику, заранее утвержденному Председателем Правительства.

23. Прием граждан по личным вопросам проводится Председателем и его заместителями, Руководителем Аппарата по заранее утвержденному графику.

24. Информация о графике приема граждан готовится в структурном подразделении Аппарата и размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте Правительства Приднестровской Молдавской Республики, также данная информация может быть опубликована в средствах массовой информации.

25. Ежедневно в установленное время личный прием граждан осуществляет сотрудник структурного подразделения Аппарата без предварительной записи.

26. При ведении личного приема в АДС фиксируются данные лица, обратившегося в Правительство, и суть устного обращения.

27. Запись граждан на личный прием Председателя, его заместителей, Руководителя Аппарата проводится специалистом структурного подразделения Аппарата. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).