

ПРАВИТЕЛЬСТВО
ПРИДНЕСТРОВКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 сентября 2018 года

№ 328

Об утверждении Положения
о порядке работы с обращениями граждан,
юридических лиц, а также общественных объединений
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) в действующей редакции, во исполнение норм Закона Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50) в действующей редакции, Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 10 февраля 2012 года № 2 «Об Аппарате Правительства Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 12-7) 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 июня 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), от 23 сентября 2013 года № 217 (САЗ 13-38), от 28 ноября 2013 года № 290 (САЗ 13-47), от 19 декабря 2013 года № 309 (САЗ 13-50), от 20 февраля 2014 года № 59 (САЗ 14-8), от 9 сентября 2014 года № 227, от 27 марта 2015 года № 72, от 2 февраля 2017 года № 6 (САЗ 17-7), от 31 марта 2017 года № 53, от 26 мая 2017 года № 112 (САЗ 17-23), от 3 октября 2017 года № 250 (САЗ 17-41), от 1 ноября 2017 года № 296 (САЗ 17-45), от 29 декабря 2017 года № 380 (САЗ 18-2), от 29 декабря 2017 года № 383 (САЗ 18-2), от 13 апреля 2018 года № 123 (САЗ 18-16), 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, юридических лиц, а также общественных объединений в Правительстве Приднестровской Молдавской Республики (прилагается).

2. Признать утратившим силу Постановление Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 9 декабря 2013 года № 303

«Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан в Правительстве Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 13-49).

3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА

А.МАРТЫНОВ

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Постановлению Правительства
Приднестровской Молдавской
Республики
от 21 сентября 2018 года № 328

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц,
а также общественных объединений в Правительстве
Приднестровской Молдавской Республики

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано 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 целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, юридических лиц, а также общественных объединений и определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, контроль за полным и своевременным исполнением, организацию и проведение личного приема граждан, юридических лиц, а также общественных объединений в Правительстве Приднестровской Молдавской Республики.

Граждане Приднестровской Молдавской Республики, юридические лица, общественные объединения, иностранные граждане, лица без гражданства, (далее – заявители) вправе обращаться в Правительство Приднестровской Молдавской Республики для решения и получения разъяснений о порядке разрешения поставленных в обращениях вопросов.

2. Под обращением заявителя (далее – обращение) в настоящем Положении следует понимать обращение в устной, письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция, а также устное обращение заявителя, адресованное Правительству Приднестровской Молдавской Республики (далее – Правительство), Председателю Правительства Приднестровской Молдавской Республики (далее – Председатель), заместителям Председателя, заместителю Председателя Правительства – Руководителю Аппарата (далее – Руководитель Аппарата).

3. Организация централизованного учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений заявителей осуществляются структурным подразделением Аппарата Правительства Приднестровской Молдавской Республики, уполномоченным в сфере работы с обращениями заявителей, а именно отделом по работе с обращениями граждан Правительства

Приднестровской Молдавской Республики (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.

Личную ответственность за организацию работы с обращениями заявителей, состояние приема, регистрации и учета несет начальник структурного подразделения Аппарата Правительства Приднестровской Молдавской Республики, уполномоченного в сфере работы с обращениями.

6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся заявителей, 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 заявителей 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 основывается на принципах гласности и открытости. Информация об адресе, по которому заявители могут подать свои обращения, справочный телефон, время личного приема заявителей размещаются на официальном сайте, а также могут доводиться до сведения заявителей в телефонном режиме.

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

8. Все письменные обращения, направленные в адрес Правительства Приднестровской Молдавской Республики, Председателя, заместителей Председателя, Руководителя Аппарата сканируются и регистрируются через автоматизированную систему документооборота (АСД). Письменные обращения регистрируются в день их поступления в порядке очередности, но не позднее трех рабочих дней после их поступления, если иное

не предусмотрено действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

9. Структурное подразделение Аппарата принимает письменные обращения заявителей 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 (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.

Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени заявителя, удостоверяются в порядке, предусмотренном гражданским процессуальным законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

в) изложение сути обращения;

г) личную подпись гражданина (граждан) и дату.

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

а) наименование органа, которому данное обращение адресовано, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

б) свои наименование и юридический адрес, а также почтовый адрес при его несовпадении с юридическим. Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени заявителя, удостоверяются в порядке, предусмотренном гражданским процессуальным законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

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.

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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, юридическому лицу;

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).

В этих случаях заявителю направляется письменный мотивированный ответ в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия об оставлении обращения без рассмотрения, а на последующие повторные обращения – о прекращении переписки по данному вопросу.

11. Не подлежат рассмотрению:

- обращения, в которых отсутствуют сведения, указанные в подпункте «б» части первой и подпунктах «б» и «г» части третьей пункта 9 настоящего Положения, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению;

- 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;

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

12. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, подлежит направлению в государственный орган, осуществляющий предварительное расследование.

13. Все поступающие обращения заявителей, 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.

14. Решения по обращениям заявителей, поступившим в Правительство, принимаются Председателем, заместителями Председателя, Руководителем Аппарата, а также по их поручению подведомственными исполнительными органами государственной власти в срок до 1 (одного) месяца со дня поступления и регистрации обращений.

15. 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 1 (один) месяц, с сообщением об этом в письменном виде лицу, подавшему обращение.

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.

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

16. При направлении Правительством Приднестровской Молдавской Республики обращения на рассмотрение в подведомственные исполнительные органы государственной власти, представление сведений, документов и материалов о результатах рассмотрения письменного обращения в адрес Правительства Приднестровской Молдавской Республики осуществляется в течение срока указанного в самом поручении, в случае отсутствия такового срок представления информации – в рамках общих сроков, установленных статьей 12 Закона Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений».

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.

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

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

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

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

20. 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.

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

21. 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.

22. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения заявителей, за исключением обращений:

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 заявителям без рассмотрения с извещением об органе государственной власти, в адрес которого им следует обратиться.

3. Организация работы и рассмотрение электронных обращений

23. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты либо путем заполнения специальной формы на официальном сайте Правительства Приднестровской Молдавской Республики, в специальном разделе «Электронная приемная» на главной странице сайта, предназначенном для подачи электронных обращений. Указанные способы направления электронных обращений являются средством взаимодействия граждан, юридических лиц, общественных организаций основанным на обмене информацией в специальной рубрике на официальном сайте Правительства Приднестровской Молдавской.

24. Обращения, поступившие через информационную систему в сети Интернет на официальный сайт Правительства, подлежат обязательной регистрации с использованием АСД.

25. Обращения, поступившие в рабочее время, контролируются в режиме текущего просмотра сообщений. Сообщения, поступившие в нерабочее время (с 17:30 до 8:30 часов и в выходные, нерабочие праздничные дни), регистрируются на следующий рабочий день, но не позднее 3 (трех) рабочих дней после их поступления.

26. Обращение, направленное через информационную систему в сети Интернет, не должно нарушать морально-этические нормы, действующее законодательство Приднестровской Молдавской Республики, не должно

содержать клевету, сквернословие, порнографию, оскорблений, признаков разжигания межнациональной розни, дезинформирование. В данном сообщении не должны сообщаться заведомо ложные личные и контактные данные.

Обращения, оформленные с нарушениями настоящего пункта, не принимаются к рассмотрению, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся или совершенном преступлении, а также жалоб на действия или бездействия должностных лиц исполнительных органов государственной власти.

27. При необходимости дополнительной проверки изложенных в обращениях, поступивших на официальный сайт Правительства Приднестровской Молдавской Республики, фактов, в случаях сложного характера поставленных вопросов, поступившее обращение должно быть оформлено заявителем в письменной форме, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений разделом 2 настоящего Положения.

28. На электронные обращения заявителей распространяются требования, указанные в пункте 9 настоящего Положения.

При этом личная подпись заявителя не является обязательной в случаях, когда обращение заявителя направлено в порядке, предусмотренном формой подачи обращения, установленной на официальном сайте Правительства.

29. Не подлежат рассмотрению электронные обращения по существу в случаях, предусмотренных пунктом 11 настоящего Положения.

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению, заявителю сообщается о его праве на обращение в письменной форме в органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также к должностным лицам, к руководителям юридических лиц, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

30. Ответ на электронное обращение заявителю направляется в виде электронного сообщения на указанный им адрес электронной почты либо в письменном виде.

4. Организация работы с устными обращениями

31. От заявителей могут поступать в Правительство Приднестровской Молдавской Республики устные обращения.

32. Устные обращения поступают на специально организованный «Телефон для обращений граждан и организаций»: 0 (533) 6 26 95. Справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания заявителям оперативной помощи информационного характера, производятся уполномоченным сотрудником структурного подразделения Аппарата.

33. При направлении устного обращения заявитель должен представиться с устным указанием данных: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)

гражданина, адрес его (их) места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), почтовый адрес, номера телефона.

Для юридических лиц – его наименование, адрес, контактные данные.

34. При общении с заявителями посредством телефонной связи:

а) оказывается оперативная информационная помощь заявителям по их запросам;

б) осуществляется консультирование заявителей по вопросам, относящимся к ведению структурного подразделения Аппарата;

в) дается информация заявителям об органах и организациях, уполномоченных разрешать поставленные вопросы по подведомственности.

35. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы уполномоченный сотрудник, принявший телефонный звонок, вправе переадресовать (перевести) заявителя на другого сотрудника (исполнителя) или сообщить обратившемуся лицу орган государственной власти или организацию, уполномоченные разрешать поставленные вопросы и предоставлять необходимую информацию, предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для заявителя время консультации.

36. Устные обращения заявителей рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения дается ответ в устной форме.

37. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, поступившее обращение должно быть оформлено в письменной форме. Обращения регистрируются в трехдневный срок и ставятся на контроль. Результаты их рассмотрения доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, предусмотренном для письменных обращений, установленном настоящим Положением.

38. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации при обращении заявителя лично или по телефону является информирование по существу заданных им вопросов в устной форме.

5. Порядок организации и проведения личного приема заявителей

39. Личный прием ведется по предварительной записи, которая осуществляется уполномоченным сотрудником при личном обращении заявителя или по телефону, а также путем направления обращения.

40. Личный прием заявителей проводится Председателем, его заместителями, Руководителем Аппарата по поручению Председателя Правительства Приднестровской Молдавской Республики в соответствии с распределением обязанностей по утвержденному графику.

41. Информация о личном приеме заявителей готовится в структурном подразделении Аппарата.

42. Ежедневно в установленное время личный прием заявителей осуществляет сотрудник структурного подразделения Аппарата без предварительной записи.

43. Организация и проведение личного приема заявителей возлагается на уполномоченных лиц.

44. Запись заявителей на личный прием проводится специалистом структурного подразделения Аппарата. Запись на прием проводится ежедневно с 8:30 до 17:30 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней). Также заявку на личный прием заявитель может направить по электронной почте, указанной в пункте 23, и телефону, указанному в пункте 32 настоящего Положения.

45. Предварительная запись на личный прием осуществляется ответственным сотрудником в журнале записи на личный прием, в который должны быть внесены сведения о заявителе.

Ответственный сотрудник, осуществляя запись на личный прием к Председателю, его заместителям, Руководителю Аппарата, вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса заявителя. Разъясняет заявителю право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него соответствующий ответ в сроки, установленные законодательством Приднестровской Молдавской Республики для рассмотрения письменных обращений заявителей.

46. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, ответственный сотрудник вправе рекомендовать обратившемуся заявителю представить письменное заявление с изложением сути вопроса, с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приема. Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи на личный прием и приобщается к материалам для доклада Председателю, его заместителям, Руководителю Аппарата.

47. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности.

При личном приеме заявители предъявляют документ, удостоверяющий личность (для заявителей, представляющих интересы юридического лица, – документ, подтверждающий право выступать от имени юридического лица, в том числе общественного объединения).

48. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения заявителем ответа на предыдущее обращение. Необходимость повторного личного приема определяется соответствующим должностным лицом, осуществлявшим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение и принятых мерах по разрешению вопросов, поставленных в обращении.

В случае повторного обращения по тому же вопросу лицом, производящим запись на личный прием, осуществляется подборка всех

имеющихся материалов, касающихся этого заявителя, которые представляются Председателю, его заместителям, Руководителю Аппарата.

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

50. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем производится запись в карточке АСД.

51. Неявка на личный прием заявителя, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие заявителя в рассмотрении обращения, лица, указанные в пункте 40 настоящего Положения, вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на 1 (один) месяц. Новый срок рассмотрения сообщается заявителю в письменном виде. После рассмотрения письменного обращения заявителю направляется ответ, а в случае необходимости личной встречи он приглашается на личный прием.

52. Отказ в личном приеме допускается:

а) в случае повторных обращений заявителей по одному и тому же вопросу при наличии ответов и результатов исчерпывающих проверок по предыдущим обращениям, при отсутствии новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств. При этом заявителю разъясняются причины отказа и возможность его обжалования в судебном порядке;

б) на личный прием не допускаются лица в состоянии алкогольного, наркотического или иного вида опьянения, а также находящиеся в чрезвычайно возбужденном или агрессивном состоянии, с неадекватной реакцией на происходящее, либо не желающие внятно изложить существо вопроса, с которым они прибыли на прием.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

53. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (далее – контроль) устанавливается в целях обеспечения полного и своевременного рассмотрения обращений заявителей, устранения недостатков в работе и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов заявителей, осуществляется непосредственно Председателем, его заместителями и Руководителем Аппарата.

54. Контроль завершается по окончании рассмотрения обращения, вынесения решения, принятия исчерпывающих мер по разрешению всех поставленных в обращении вопросов и дачи ответа.

55. После снятия обращения с контроля данное обращение со всеми сопутствующими документами направляется в архив Аппарата Правительства в установленном правовыми актами порядке.

7. Обязанности и ответственность должностных лиц в связи с рассмотрением обращений заявителей

56. Должностные лица, рассматривающие обращения, обязаны:

а) принимать и рассматривать обращения заявителей в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением и законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

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

в) своевременно сообщать заявителям в письменной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, разъяснять порядок обжалования принятых решений;

г) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они лично, прямо или косвенно заинтересованы в необъективном решении вопроса;

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

е) принимать меры по устранению выявленных нарушений;

ж) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы заявителей, содержащиеся в них критические замечания, в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы заявителей.

57. Должностным лицам без согласия обратившихся заявителей запрещается разглашение сведений и распространение информации, ставших известными в связи с рассмотрением обращений заявителей. Не подлежат разглашению персональные данные обратившегося заявителя.

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