

Приложение к Решению 42 сессии 25 созыва Совета народных депутатов Слободзейского района и г. Слободзея «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения, регистрации и учета обращений заявителей» от 14.11.2019г. с учетом изменений и дополнений внесенных Решением 12 сессии 26 созыва от «14» ноября 2021 г., 27 сессии 26 созыва от «17» ноября 2022 г.  
Решение 27/9

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **«О порядке рассмотрения, регистрации и учета обращений заявителей Совета народных депутатов Слободзейского района и г. Слободзея»**

#### **I. Общие положения.**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Законами Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений», «Об органах местной власти, местного самоуправления и государственной администрации в Приднестровской Молдавской Республике», Регламентом Совета народных депутатов Слободзейского района и г. Слободзея (далее – райгорсовет).

1.2. Делопроизводство по обращениям заявителей в аппарате райгорсовета ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.3. Настоящее положение устанавливает механизм реализации гражданами конституционного права на обращение в представительный орган местного самоуправления, а также к их должностным лицам в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов заявителей. Для целей настоящего положения, используются следующие основные понятия и термины:

а) гражданин – гражданин Приднестровской Молдавской Республики, иностранный гражданин, лицо без гражданства;

б) юридическое лицо – организация любой организационно-правовой формы и формы собственности, зарегистрированная и осуществляющая деятельность в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, а также общественное объединение;

в) заявитель – гражданин либо юридическое лицо, или общественное объединение;

г) обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу, 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 в орган местного самоуправления или должностному лицу органа власти;

д) предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и (или) иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

е) 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;

ж) жалоба – письменное требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями органов местного самоуправления, должностными лицами органа местного самоуправления;

з) 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;

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

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

л) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, 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.

Под должностным лицом в настоящем положении следует понимать лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

1.4. Депутаты райгорсовета рассматривают обращения заявителей в соответствии с Законом «О статусе народного депутата местного Совета народных депутатов Приднестровской Молдавской Республики», Положением «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, поступивших в адрес народных депутатов Совета народных депутатов Слободзейского района и г. Слободзея» и Регламентом райгорсовета.

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

1.6. Осуществление делопроизводственных операций, связанных с исполнением и хранением писем, организацией приема заявителей райгорсовета, возлагается на лицо, ответственное за ведение делопроизводства райгорсовета.

1.7. При смене работников, ответственных за введение делопроизводства по обращениям заявителей, находящиеся в процессе рассмотрения обращения, передаются по акту.

## **II. Основные принципы деятельности райгорсовета по рассмотрению обращений заявителей.**

2.1. Основными принципами деятельности райгорсовета и его должностных лиц по рассмотрению обращений заявителей являются:

а) защита прав, свобод, законных интересов граждан, юридических лиц и общественных объединений;

б) обеспечение равенства заявителей перед Законом без различия пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения, организационно-правовой формы и формы собственности;

в) своевременность и объективность рассмотрения обращений;

г) открытость и доступность информации о принятых по результатам рассмотрения обращений, поступивших в адрес райгорсовета, за исключением информации, составляющей личную, семейную или иную охраняемую законом тайну.

## **III. Устные обращения заявителей.**

3.1. Устные обращения поступают от заявителей, представителей заявителя, а также по факту обращения во время личного приема. Устные обращения могут поступать также по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям», во время прямых эфиров по радио и телевидению.

3.2. 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 заявителей, как правило, дается ответ в устной форме.

3.3. 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 соответствующем журнале приема посетителей и ставятся на контроль.

3.4. Личный прием граждан, представителей заявителя, осуществляется председателем райгорсовета каждый четверг месяца, в период с 8 до 12 часов.

3.5. Неявка на личный прием заявителя, или его представителя подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения.

#### **IV. Письменные и электронные обращения заявителей.**

4.1. Райгорсовет обязан обеспечить прием письменных и электронных обращений заявителей в течение времени работы, на протяжении всего рабочего дня.

Положения части первой настоящего пункта не распространяют свое действие на организацию личного приема граждан и представителей заявителя.

4.2. Письменные обращения заявителей должны содержать наименование органа власти или должностное лицо, которому они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства, фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, контактные телефоны, дату и личную подпись. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы, или их копии.

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, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

Письменные обращения юридических лиц должны содержать наименование органа власти, фамилию, имя, отчество его должностного лица (с указанием наименования должности), своё наименование и юридический адрес, а также почтовый адрес при его несовпадении с юридическим, изложение сути обращения; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, в том числе общественного объединения; 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.

Если в обращениях, обозначенных настоящим пунктом, содержатся сведения о массовом нарушении прав и свобод человека и гражданина, то эти обращения рассматриваются в общем порядке, вне зависимости от соответствия данных обращений обычно предъявляемым к обращениям требованиям.

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.

4.3. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты либо путём заполнения специальной формы на официальном сайте органа местного самоуправления, (последнее – при наличии), в специальном разделе, предназначенном для подачи электронных обращений. Указанные способы направления электронных обращений являются средством взаимодействия заявителей и юридических лиц, основанным на обмене информацией в специальной

рубрике на официальном сайте органа местного самоуправления в глобальной сети Интернет.

На электронные обращения заявителей распространяются требования, указанные в пункте 4.2. 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 органа местного самоуправления.

Райгорсовет вправе не рассматривать поступившее электронное обращение в случаях, предусмотренных пунктом 4.8. настоящего положения. Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляются для проверки в прокуратуру или другие правоохранительные органы.

Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства ПМР возвращаются без рассмотрения с извещением об органе государственной власти, в компетенцию которого входит толкование соответствующего акта законодательства ПМР, в адрес которого им следует обратиться.

4.4. Если обращения неподведомственны райгорсовету, они передаются в трехдневный срок со дня поступления тому органу власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

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

4.5. Все поступающие в организацию письма заявителей принимаются, регистрируются специалистом, в чьи должностные обязанности входит организация работы по регистрации, учету, хранению документов текущего делопроизводства.

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.

4.6. При регистрации новых поступающих писем заявителей в нижнем правом углу лицевой стороны правого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный индекс и дата поступления.

Регистрационный индекс состоит: из номера по номенклатуре дела обращения и порядкового номера поступившего письма.

4.7. Повторным письмам заявителей при их поступлении присваивается тот же регистрационный номер (с указанием на поступившем обращении о повторности рассмотрения).

Повторным следует читать письмо, поступившее от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма

истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

4.8. Райгорсовет вправе не рассматривать обращение 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 адрес райгорсовета;

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).

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

При поступлении обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему ранее по основаниям, предусмотренным подпунктом а) настоящего пункта, был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, руководитель либо уполномоченное им должностное лицо, вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства.

#### **V. Порядок рассмотрения и сроки исполнения обращений заявителей.**

5.1. Зарегистрированные письма в день поступления передаются на рассмотрение руководству райгорсовета. Резолюция руководства, фамилия автора резолюции и срок исполнения в обязательном порядке переносятся в регистрационно-контрольный журнал учета.

Передача писем на исполнение производится под роспись с отметкой в регистрационно-контрольном журнале фамилии и инициалов исполнителей.

5.2. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то первый из них является ответственным за исполнение всех поставленных в письме вопросов.

Ответственность за своевременное и правильное исполнение резолюции руководителя в равной степени несут все указанные соисполнители.

5.3. Передача писем на исполнение в пределах аппарата райгорсовета производится, путем внесения отметки, и ознакомления исполнителя под роспись в соответствующем журнале учета обращений заявителей.

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

5.5. Решения по обращениям заявителей принимаются органом местного самоуправления, должностными лицами органа, а по их поручению

и сотрудниками аппарата райгорсовета в срок до одного месяца со дня поступления и 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 руководителем соответствующего органа власти или его заместителем, но не более чем на один месяц, о чем сообщается в письменной форме заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о продлении.

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

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

5.8. 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.

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

5.9. В случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, исполнитель доводит до сведения заявителя мотивы отказа, а также указывает возможный порядок обжалования принятого по обращению решения в вышестоящем органе власти либо в суде.

5.10. Коллективные обращения заявителей подлежат рассмотрению так же, как и индивидуальные обращения, поданные в письменной форме.

5.11. Если жалоба на действие или решение должностного лица была опубликована в средствах массовой информации ПМР, то мотивированный ответ также подлежит опубликованию в данных средствах массовой информации ПМР в срок до одного месяца со дня опубликования жалобы.

5.12. Рассмотрение жалобы прекращается, если в ходе проверки было установлено, что автор указал ложные данные - фамилию, адрес и другие сведения.

5.13. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, командировка, отпуск и т.д.) не снимает с должностных лиц или подразделения ответственности за несвоевременное и некачественное рассмотрение писем заявителей.

5.14. При невозможности исполнить письмо в установленный срок исполнитель должен обратиться к руководителю с письменной мотивированной просьбой о его продлении.

5.15. Контроль за исполнением писем заявителей устанавливается в целях обеспечения их рассмотрения в сроки, указанные в Законе ПМР «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений», надлежащего решения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным разрешением письменных и устных обращений заявителей в части их учета, возлагается на специалиста, осуществляющего документационное оформление корреспонденции, а также за специалистами райгорсовета в части подготовки ответа заявителям.

5.16. Письма заявителей, направленные по подведомственности на рассмотрение другим организациям, требующим сообщить результаты разрешения писем, берутся на особый контроль.

5.17. Письма заявителей, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Контроль завершается только после вынесения решения, принятия исчерпывающих мер по разрешению всех поставленных в письме вопросов и дачи ответа. Решение о снятии с контроля писем заявителей принимает руководитель райгорсовета.

5.18. Обязанность по систематическому анализу и обобщению предложений, заявлений, жалоб заявителей, содержащихся в них критических замечаний в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы заявителей, возлагается на должностных лиц аппарата райгорсовета, работающих с данной категорией документов, с периодичностью, не менее одного раза в год.

## **VI. Формирование дел по письменным обращениям заявителей.**

6.1. Документы по жалобам и заявлениям заявителей формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел райгорсовета.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом или в алфавитном порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного письма или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

6.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные письма заявителей, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Ответственность за сохранность документов по письмам заявителей возлагается на должностных лиц аппарата райгорсовета, работающих с данной категорией документов.

6.4. Сроки хранения по письмам заявителей определяются утвержденной номенклатурой дел.

По истечении установленных сроков хранения документы по письмам заявителей подлежат уничтожению в порядке, установленном межведомственным органом управления документацией и архивами ПМР.