*(редакция № 3 на 24 июня 2023 г.)*

**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПРИКАЗ**

**от 19 мая 2021 г.**
**№ 101**

**Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, а также общественных объединений в Министерстве финансов Приднестровской Молдавской Республики**

В соответствии с [Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=XVx4WfBZ9ZwTP3R5OaOCsg%3d%3d) (САЗ 03-50), [Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 27 апреля 2017 года № 86 "Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства финансов Приднестровской Молдавской Республики"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=zlgIYrXdF8pv%2fbJAed%2byCQ%3d%3d) (САЗ 17-19) с изменениями и дополнениями, внесенными [постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 30 августа 2017 года № 226](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=1TJwO7HoCh3GARCqQjaXDA%3d%3d) (САЗ 17-36), [от 31 мая 2018 года № 177](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=dS08k0VuXvFVVOVdQv0AyQ%3d%3d) (САЗ 18-23), [от 17 августа 2018 года № 287](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=xAFJ7AKHkeBRfbVkIy%2bx3Q%3d%3d) (САЗ 18-33), [от 14 декабря 2018 года № 447](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=R5NhG7kIk4qkp7FdQpnkZw%3d%3d) (САЗ 18-51), [от 26 апреля 2019 года № 142](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=0hgV%2f1LOQpjoMhAwbCkc9Q%3d%3d) (САЗ 19-17), [от 17 ноября 2020 года № 406](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=GQFATBquGM2HdS0F5%2bdXtg%3d%3d) (САЗ 20-47), [от 18 марта 2021 года № 90](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=XLrO2cK2LhiRvtIJQmCOmw%3d%3d) (САЗ 21-11), в целях в целях организации и своевременного рассмотрения письменных, электронных и устных обращений в Министерстве финансов Приднестровской Молдавской Республики, приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, а также общественных объединений в Министерстве финансов Приднестровской Молдавской Республики согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Ответственность за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителей министра финансов, руководителей структурных подразделений Министерства финансов Приднестровской Молдавский Республики.

3. Направить настоящий Приказ на государственную регистрацию и официальное опубликование в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики.

4. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

**Первый заместитель Председателя Правительства -**
**министр Т. КИРОВА**

г. Тирасполь
19 мая 2021 г.
№ 101

Приложение
к Приказу Министерства финансов
Приднестровской Молдавской Республики
от 19 мая 2021 года № 101

# Положениео порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, а также общественных объединений в Министерстве финансов Приднестровской Молдавской Республики

## 1. Общие положения

1. Настоящим Положением в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики определяется единый порядок приема, регистрации, рассмотрения, разрешения и учета обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве финансов Молдавской Республики (далее - Министерство).

2. Граждане Приднестровской Молдавской Республики, юридические лица, общественные объединения, иностранные граждане, лица без гражданства, (далее - заявители) вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в порядке, предусмотренном действующим законодательством обращаться в Министерство финансов Приднестровской Молдавской Республики (или) непосредственно структурные подразделения Министерства, включая территориальные налоговые инспекции Государственной налоговой службы, финансовые управления Государственной бюджетной службы (далее - территориальные структурные подразделения) для решения и получения разъяснений о порядке разрешения поставленных в обращениях вопросов.

3. Обращения заявителей, поступившие в Министерство от депутатов Верховного Совета Приднестровской Молдавской Республики, депутатов городских и районных (сельских) Советов народных депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации Приднестровской Молдавской Республики, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные [Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=XVx4WfBZ9ZwTP3R5OaOCsg%3d%3d) (САЗ 03-50) (далее - Закон) и настоящим Положением.

4. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении:

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

б) заявитель - гражданин либо юридическое лицо, а также общественное объединение;

в) 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;

г) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве;

д) обращение - изложенное в устной, письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция, а также устное обращение, адресованное должностным лицам Министерства;

ж) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и (или) иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

з) 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;

и) жалоба - письменное требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями должностных лиц Министерства и (или) территориальных структурных подразделений Министерства;

к) 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;

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

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

н) повторное обращение - обращение, поступившее в адрес Министерства и (или) территориального структурного подразделения от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:

1) обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

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

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

5. Поступившие на рассмотрение обращения в Министерство направляются руководителем Министерства (заместителями руководителя Министерства в соответствии с распределением обязанностей, установленными локальным актом Министерства) руководителям соответствующих структурных подразделений для подготовки ответа по существу обращения.

Поступившие на рассмотрение обращения в территориальные структурные подразделения Министерства направляются их руководителями ответственным сотрудникам для подготовки ответа по существу обращения.

6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся заявителей, без их согласия. Не является разглашением сведений перенаправление 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.

7. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения, за исключением:

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

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

в) запросов в архивы, библиотеки, органы статистики.

8. Основными принципами деятельности Министерства и (или) его территориальных структурных подразделений, их должностных лиц по рассмотрению обращений заявителей являются:

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

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 решений Министерства и (или) его территориальных структурных подразделений, их должностных лиц.

9. Информация об адресе и способах подачи заявителями обращений, справочный телефон, время личного приема заявителей размещаются на официальном сайте Министерства: http://minfin.gospmr.org/ (далее - официальный сайт), а также могут доводиться до сведения заявителей посредством телефонной связи.

## 2. Прием, регистрация, порядок рассмотрения и сроки работы с письменными обращениями заявителей

10. Прием обращений заявителей осуществляется в течение времени работы Министерства и (или) его территориальных структурных подразделений на протяжении всего рабочего дня.

Положения части первой настоящего пункта не распространяют свое действие на организацию личного приема.

11. Письменные обращения, направленные в адрес Министерства, регистрируются в порядке, предусмотренном ведомственным правовым актом Министерства, регламентирующим вопросы документационного обеспечения в Министерстве, Управлением организационного и документационного обеспечения (далее - структурное подразделение, ответственное за ведение делопроизводства).

Письменные обращения, поступающие в адрес территориальных структурных подразделений Министерства, регистрируются сотрудником территориального структурного подразделения Министерства, в чьи должностные обязанности входит ведение делопроизводства (далее - сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства).

12. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений заявителей, за исключением обращений, поступающих в адрес территориальных структурных подразделений Министерства осуществляются структурным подразделением Министерства, ответственным за организацию, руководство, координацию, контроль и реализацию работ по документационному обеспечению Министерства.

Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений заявителей, поступающих в адрес территориальных структурных подразделений осуществляются сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства.

13. Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование органа государственной власти (Министерства, его территориального структурного подразделения), либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (граждан), адрес его (их) места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) изложение сути обращения;

г) личную подпись гражданина (граждан) и дату.

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

а) наименование органа государственной власти (Министерства, его территориального структурного подразделения) либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) его руководителя (с указанием наименования должности), которому направляется обращение;

б) свои наименование и юридический адрес, а также почтовый адрес при его несовпадении с юридическим;

в) изложение сути обращения;

г) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), должность лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, в том числе общественного объединения;

д) личную подпись лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, в том числе общественного объединения, заверенную печатью юридического лица, и дату.

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

14. Министерство 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 и управления, 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);

д) обращение не соответствует требованиям пункта 12 настоящего Положения.

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

15. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в частях второй и третьей пункта 13 настоящего Положения, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пункте 13 настоящего Положения. В указанных случаях об оставлении обращения без рассмотрения, о прекращении рассмотрения обращения сообщается заявителю при наличии в обращении адреса места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), почтового адреса или контактного номера телефона заявителя - гражданина или юридического (почтового) адреса или контактного номера телефона заявителя - юридического лица.

16. Если в обращениях, указанных в пункте 13 настоящего Положения содержатся сведения о массовом нарушении прав и свобод человека и гражданина, то эти обращения рассматриваются в общем порядке, установленном настоящим Положением и Законом.

Если в обращениях, указанных в пункте 13 настоящего Положения, содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении, они подлежат направлению в орган, осуществляющий предварительное расследование.

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.

17. Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени заявителя, удостоверяется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

18. Все поступающие в адрес Министерства (территориальных структурных подразделений) обращения заявителей, а также документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и обрабатываются отделом(сотрудником), ответственным за ведение делопроизводства.

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

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

19. Решения по обращениям заявителей, поступившим в адрес Министерства, а также в адрес его территориальных структурных подразделений принимаются руководителем Министерства, (заместителями руководителя Министерства), руководителями территориальных структурных подразделений в срок до 1 (одного) месяца со дня поступления и регистрации обращений.

20. 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 Министерства или его заместителями, руководителями территориальных структурных подразделений Министерства, но не более чем на 1 (один) месяц.

Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения структурное подразделение либо сотрудник, ответственный за подготовку ответа по существу обращения, в срок не менее чем за 3 (три) рабочих дня до истечения 1 (одного) месяца со дня поступления и регистрации обращения направляет посредством программного комплекса внутриведомственного электронного делопроизводства на рассмотрение соответствующему руководителю проект ответа заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления срока его рассмотрения.

Руководитель, рассмотрев проект ответа, указанный в части второй настоящего пункта, в случае согласия с приведенными доводами принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения путем подписания ответа заявителю.

Ответ о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о продлении.

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 письмо в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

21. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяцы срока, а исчисляемый неделями, - в соответствующий день последней недели срока. Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день исполнения обращения.

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

23. В случае, если обращения не относятся к компетенции Министерства, они переадресуются в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления тому органу государственной власти, органу местного самоуправления, юридическому лицу или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, должностных лиц, юридических лиц, то копии указанного обращения направляются в соответствующие органы государственной власти, органы государственного управления, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, юридическим лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти и управления или иному должностному лицу, юридическому лицу Министерство может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица, юридического лица копии документов о результатах рассмотрения письменного обращения.

Обратившимся заявителям в случаях, указанных в частях первой и второй настоящего пункта, на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение.

24. 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.

25. 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.

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

27. Рассмотрение обращения считается законченным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

28. Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики возвращаются заявителям 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.

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

## 3. Рассмотрение электронных обращений заявителей

30. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты Министерства: uoo@minfin-pmr.org и (или) на адрес электронной почты территориального структурного подразделения, указанного на официальном сайте Министерства, либо путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства в разделе "Информация по работе с обращениями". Указанные способы направления электронных обращений являются средством взаимодействия граждан, юридических лиц, общественных организаций основанным на обмене информацией с Министерством.

31. Электронные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей главой Положения.

32. Электронные обращения, поступившие посредством глобальной сети Интернет путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства, подлежат обязательной регистрации структурным подразделением Министерства, ответственным за ведение делопроизводства.

33. Электронные обращения, поступившие в рабочее время в адрес Министерства, контролируются в режиме текущего просмотра сообщений и регистрируются в день поступления. Электронные обращения, поступившие в нерабочее время (до 8.00 часов и после 17.30 часов и в выходные, нерабочие праздничные дни), регистрируются на следующий рабочий день. Электронные обращения, поступившие на адреса электронной почты территориальных структурных подразделений Министерства, контролируются сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в соответствующем территориальном структурным подразделении в режиме текущего просмотра сообщений и регистрируются в день поступления. Электронные обращения, поступившие в нерабочее время (до 8.00 часов и после 17.30 часов и в выходные, нерабочие праздничные дни), регистрируются на следующий рабочий день.

34. Электронные обращения, должны содержать адрес электронной почты заявителя, а также должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 13 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 Министерства.

35. Министерство, его территориальные структурные подразделения вправе не рассматривать поступившее электронное обращение в случаях, предусмотренных пунктом 11 настоящего Положения. Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 13 настоящего Положения;

б) содержащие выражения, оскорбляющие четь и достоинство других лиц;

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

7) жалобы на руководителей коммерческих организаций.

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основанию, предусмотренному подпунктом в), г) части первой настоящего пункта, заявителю сообщается о его праве на обращение в письменной форме в органы государственной власти, органы государственного управления, органы местного самоуправления, а также к должностным лицам, к руководителям юридических лиц, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

36. При необходимости дополнительной проверки изложенных в обращениях, поступивших на официальный сайт Министерства, фактов, в случаях сложного характера поставленных вопросов, поступившее обращение должно быть оформлено заявителем в письменной форме, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений, предусмотренном главой 2 настоящего Положения.

37. Ответ на электронное обращение заявителю направляется в виде электронного сообщения на указанный им адрес электронной почты либо в письменном виде, если в самом обращении содержится просьба о направлении ответа в письменном виде.

## 4. Рассмотрение устных обращений заявителей

38. От заявителей во время личного приема могут поступать в Министерство, его территориальные структурные подразделения устные обращения. Устные обращения могут также поступать по специально организованным "телефонам доверия", "горячим линиям", во время прямых эфиров по радио и телевидению.

39. Устные обращения заявителей рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обратившихся известны или установлены.

На устные обращения дается ответ в устной форме.

40. В иных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях заявителей, либо необходимости дополнительной проверки, изложенных в них фактов, поступившее обращение должно быть оформлено заявителем в письменной форме.

## 5. Порядок организации и проведения личного приема заявителей

41. Личный прием заявителей в Министерстве ведется по предварительной записи, которая осуществляется главным специалистом - секретарём руководителя при личном обращении заявителя или по телефону, а также путем направления обращения.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Запись на повторный прием по тому же вопросу осуществляется не ранее получения заявителем ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения), за исключением случаев, не терпящих отлагательств.

42. Личный прием заявителей проводится руководителем Министерства, его заместителями, в соответствии с распределением обязанностей не реже 2 (двух) раз в месяц, по утвержденному графику, размещенному на официальном сайте Министерства.

43. Информация о личном приеме заявителей готовится главным специалистом - секретарем руководителя Министерства (далее - ответственный сотрудник).

44. Организация и проведение личного приема заявителей возлагается на ответственного сотрудника Министерства.

45. Запись на прием проводится ответственным сотрудником ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней). Также заявку на личный прием заявитель может направить по электронной почте, указанной в пункте 23 настоящего Положения, и телефонам, указанных на официальном сайте Министерства.

46. Ответственный сотрудник, осуществляя запись на личный прием, 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.

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

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

48. Неявка на личный прием заявителя, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие заявителя в рассмотрении обращения, руководитель Министерства или его заместители вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на 1 (один) месяц.

О необходимости личного участия и сроке рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде.

В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устном обращении гражданина, либо при необходимости дополнительной проверки изложенных фактов поступившее устное обращение оформляется в виде письменного обращения обратившимся лицом.

## 6. Обязанности и ответственность должностных лиц по рассмотрении обращений заявителей

49. Должностные лица, рассматривающие обращения, обязаны:

а) принимать и рассматривать обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений в порядке и в сроки, установленные Законом и настоящим Положением;

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

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

г) своевременно информировать заявителей о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, разъяснять порядок обжалования принятых решений;

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

е) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы, ходатайства, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы заявителей;

ж) проверять состояние работы с обращениями в подведомственных органах и организациях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;

з) регулярно проводить личный прием заявителей.

50. Должностные лица, осуществляющие работу с обращениями, несут установленную законодательством Приднестровской Молдавской Республики ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений.

## 7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

51. 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:

а) непосредственно руководителем Министерства, а в его отсутствие его заместителем, а также руководителями территориальных структурных подразделений Министерства;

б) в рамках общего контроля по обращениям заявителей, учета, хранения и соблюдения сроков - структурное подразделение, ответственное за ведение делопроизводства в Министерстве;

в) в рамках текущего контроля по обращениям заявителей, поступающих в адрес территориальных структурных подразделений - сотрудник, отвечающий за ведение делопроизводства в территориальных структурных подразделениях .

Структурное подразделение, ответственное за ведение делопроизводства в Министерстве (сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в территориальных структурных подразделениях) не менее чем за 5 (пять) рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращений уведомляет руководителя структурного подразделения, ответственного за подготовку ответа по существу обращения, об окончании срока рассмотрения обращения.

52. Контроль исполнения включает в себя: постановку на контроль, предварительную проверку и регулирование хода исполнения, снятие с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование руководителей в целях своевременного и качественного исполнения.

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

## 8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Министерства

54. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан.

55. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержавшихся в представленной жалобе.

56. Заявитель, обратившийся с жалобой, имеет право:

а) лично довести до сведения должностного лица, рассматривающего жалобу, обстоятельства, приведшие к нарушению его прав;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

в) предоставлять дополнительные сведения или ходатайствовать об их истребовании Министерством или должностным лицом, рассматривающим жалобу;

г) получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы;

д) при несогласии с принятым решением обжаловать его в вышестоящем органе государственной власти или в суде;

е) требовать возмещения морального и материального вреда в установленном законом порядке;

ж) пользоваться услугами доверенного лица, адвоката;

з) отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу.

57. Должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязано:

а) рассмотреть жалобу в установленный Законом срок, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;

б) незамедлительно принять меры к приостановлению исполнения решений, пресечению неправомерных действий (бездействия), посягающих на права, свободы и законные интересы граждан;

в) выехать в случае необходимости на место для выяснения обстоятельств, вызвавших жалобу, истребовать у тех органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, на решения, действия (бездействие) которых поступила жалоба, необходимые материалы и объяснения, пригласить свидетелей и специалистов;

г) принять мотивированное и основанное на законодательных и иных нормативных правовых актах Приднестровской Молдавской Республики решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;

д) сообщить заявителю о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Законом срок по согласованию с ним в письменной или устной форме.

Если жалоба на действия или решение должностного лица была опубликована в средствах массовой информации Приднестровской Молдавской Республики, то мотивированный ответ на нее также подлежит опубликованию в данных средствах массовой информации Приднестровской Молдавской Республики в срок до 1 (одного) месяца со дня опубликования жалобы.

Рассмотрение жалобы прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пункте 12 настоящего Положения.

58. По итогам рассмотрения жалобы принимаются одно из следующих решений:

а) о полном или частичном удовлетворении жалобы, восстановлении нарушенного права заявителя;

б) об отказе в полном или частичном удовлетворении жалобы;

в) о направлении жалобы по подведомственности.

59. Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики, содержать указание об отмене или изменении обжалуемого решения, принятого Министерством или должностным лицом, о необходимости привлечения должностного лица, принявшего незаконное решение, к установленной законом ответственности, а также о порядке обжалования принятого решения.

60. В случае несогласия с решением, принятым Министерством или должностным лицом, заявитель вправе обжаловать его в вышестоящей инстанции или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

61. Если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, Министерство или должностное лицо, принявшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры для восстановления нарушенного права заявителя, принести ему извинения в письменном виде, а также по просьбе заявителя проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

62. Если порочащие заявителя сведения были опубликованы в средствах массовой информации Приднестровской Молдавской Республики, он вправе потребовать публикации опровержения в порядке, установленном законом Приднестровской Молдавской Республики о средствах массовой информации и иными нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики.