Приложение к решению государственной

администрации Каменского района и города Каменка

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 года № \_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений заявителей и об организации личного приема граждан в государственной администрации Каменского района и города Каменка**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение разработано на основании Закона Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» и устанавливает основные требования к порядку и организации рассмотрения обращений заявителей в государственной администрации Каменского района и города Каменка (далее - государственная администрация), правила ведения делопроизводства по обращениям заявителей, а также организацию личного приема граждан главой государственной администрации.

2. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных надлежащим образом, обращаться в государственную администрацию для решения поставленных в обращении вопросов.

3. Все структурные подразделения государственной администрации и должностные лица в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения заявителей и принимать по ним решения в порядке, установленном настоящим Положением, а также нести ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях заявителей, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

4. Запрещается разглашать содержащиеся в обращениях сведения и распространять информацию, составляющую личную или иную охраняемую законом тайну, ставшую известной в связи с рассмотрением обращений заявителей.

5. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, работник государственной администрации обязан всю числящуюся за ним документацию по обращениям заявителей передать другому специалисту соответствующего отдела.

**II. Порядок приема, учета и регистрации обращений**

6. Прием обращений от заявителей осуществляется на любом официальном языке Приднестровской Молдавской Республики. Рассмотрение обращений и подготовка ответов производятся на русском языке.

7. Поступление обращений осуществляется:

а) в устной или письменной форме на личном приеме;

б) в письменной форме посредством направления обращения почтой, телеграммой;

в) в электронной форме.

8. Прием обращений осуществляется в течение времени работы государственной администрации на протяжении всего рабочего дня.

9. Учет и регистрация обращений производится специалистами отдела документационного обеспечения государственной администрации (далее - ОДО).

10. Все, поступающие в государственную администрацию обращения должны быть зарегистрированы в ОДО в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления.

11. Письменные обращения, принятые лично от заявителей, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие посредством направления обращения почтой, телеграммой либопосредством информационных систем общего пользования.

12. При поступлении письменного обращения в государственную администрацию, специалисты ОДО обязаны:

а) вскрыть пакет, проверить соответствие присланных документов описи (если таковая имеется). Если при вскрытии пакета будет обнаружено отсутствие какого-либо документа или приложения к нему, об этом составляется соответствующий акт, один экземпляр которого высылается отправителю, а второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение главе государственной администрации. Конверты от поступивших по почте обращений должны быть сохранены и приложены к присланным документам;

б) зарегистрировать поступившее обращение в электронной карточке регистрации, присвоить обращению индивидуальный порядковый номер, зафиксировать дату поступления обращения, полные данные заявителя, количества листов в поступившем обращении, краткого содержания обращения и др. На первой странице поступившего обращения проставить регистрационный штамп государственной администрации, где указывается дата регистрации обращения, присвоенный индивидуальный порядковый номер. Регистрационный индекс жалоб, коллективных обращений состоит из начальной буквы – фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, быстрый поиск, анализ и сохранность обращений. В журнале регистрации письменных обращений проставить дату исполнения по указанному документу в соответствии со сроками рассмотрения обращений. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

в) направить поступившие и зарегистрированные обращения на предварительное рассмотрение и резолюцию главе государственной администрации в день их поступления. Срок предварительного рассмотрения обращений главой государственной администрации не должен превышать 3 (трех) рабочих дней. По результатам предварительного рассмотрения обращения главой налагается резолюция, содержащая указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись;

г) внести в электронную карточку регистрации письменных обращений содержание резолюции главы государственной администрации, данные исполнителя по обращению и передать обращение исполнителю. Зафиксировать в электронной карточке регистрации письменных обращений дату передачи обращения исполнителю;

13. Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование органа государственной власти либо фамилию, имя, отчество соответствующего 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), контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) изложение сути обращения;

г) личную подпись гражданина (граждан) и дату.

14. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

а) наименование органа государственной власти,фамилию, имя, отчество его должностного лица (с указанием наименования должности), которому направляется обращение;

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

в) изложение сути обращения;

г) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного 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.

15. Обращения, в которых отсутствуют сведения, указанные в пунктах 13 и 14 настоящего Положения, могут быть оставлены без рассмотрения.

16. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются.

17. Обращения, поступившие в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением, подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

18. Обращения заявителей, копии ответов на них и копии документов, связанных с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел государственной администрации. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – они подшиваются к данной группе документов.

19. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы) хранятся в текущем делопроизводстве.

20. Ответственность за сохранность документов возлагается на специалистов ОДО, осуществляющих организацию работы с обращениями заявителей.

**III. Устные обращения. Личный прием. Рассмотрение электронных обращений.**

21. Устные обращения в государственную администрацию, к должностным лицам поступают от граждан во время личного приема либо по телефону. Личный прием ведется по предварительной записи, которая осуществляется уполномоченным сотрудником при личном обращении заявителя или по телефону, а также путем направления обращения.

22.Устные обращения 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 граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

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

24. Глава государственной администрации и его заместители осуществляют личный прием граждан. Личный прием ведется по предварительной записи, которая осуществляется уполномоченным сотрудником государственной администрации при личном обращении заявителя или по телефону, либо путем направления обращения.

25. Личный прием заявителей проводится в соответствии с графиком приема, утвержденным главой, который размещается на официальном сайте государственной администрации.

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

27. В случае неявки заявителя, подавшего обращение на личный прием, рассмотрение обращения переносится на следующий прием**.** Неявка на личный прием заявителя, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие заявителя в рассмотрении обращения глава государственной администрации либо его заместители вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на 1 (один) месяц.

28. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты либо путём заполнения специальной формы на официальном сайте государственной администрации, в специальном разделе, предназначенном для подачи электронных обращений.

29. Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим положением.

30. Электронные обращения должны содержать адрес электронной почты заявителя, а также должны соответствовать требованиям, установленным пунктами 13 и 14 настоящего Положения.

31. 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.

**IV. Сроки рассмотрения обращений заявителей**

28. Для всех видов обращений, поданных в письменной форме, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения до 1 (одного) месяца со дня их поступления и регистрации.

29. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации поступивших документов.

30. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены главой или его заместителем, но не более чем на 1 (один) месяц, о чем сообщается в письменной форме заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о продлении.

31. Общий срок рассмотрения 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.

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

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

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

**V. Оставление обращения без рассмотрения**

35. Обращение не рассматривается 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.

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.

36. При поступлении обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему ранее был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, глава государственной администрации либо его заместитель вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства.

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

**VI. Обязанности исполнителей при рассмотрении обращений**

37.Зарегистрированные обращения согласно резолюции передаются исполнителям на рассмотрение.

38. О передаче обращений исполнителям производится отметка в электронной карточке регистрации.

39. Если указаны несколько исполнителей, то первый из них является ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов.

40. Ответственность за своевременное и правильное исполнение обращений в равной степени несут все указанные соисполнители.

41. Исполнитель обязан:

а) рассмотреть обращения по существу в установленные сроки;

б) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

в) сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения(заявления) и принятом по нему решении;

г) в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении (заявлении), довести до сведения обратившегося (заявителя) мотивы отказа, а также указать их право и возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

42. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявителем указаны ложные фамилия, адрес и другие сведения.

43. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, командировка, отпуск и т.п.) не снимает ответственность с должностных лиц или структурных подразделений государственной администрации за своевременное и качественное рассмотрение обращений.

44. При невозможности исполнить обращение в установленный срок исполнитель должен подготовить заявителю промежуточный ответ с мотивацией продления срока исполнения и указанием нового срока исполнения обращения.

45. В целях обеспечения рассмотрения обращений в сроки, установленные Законом Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридически лиц, а также общественных объединений», ОДО осуществляет контроль исполнения обращений с помощью программы электронного документооборота Lotus и посредством оповещения исполнителей.

46. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

47. Контроль завершается только после вынесения решения, принятия исчерпывающих мер по разрешению всех поставленных в обращении вопросов и дачи ответа.

48. 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 или суде.

**VII. Аналитическая работа с обращениями**

49. Учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ количества и характер рассмотренных обращений, организует начальник ОДО.

50. Для изучения характера и причин обращений заявителей ежемесячно, ежеквартально, ежегодно проводится их анализ по следующему перечню вопросов:

а) общее количество поступивших обращений;

б) число повторных обращений;

в) характер обращений;

г) результаты рассмотрения обращений (разъяснено, удовлетворено, отказано);

д) сроки рассмотрения письменных обращений (рассмотрено в установленный срок, исполнено с нарушением срока).

**VIII.Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращения заявителей**

51. Нарушение установленного Законом Приднестровской Молдавской Республики «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений заявителей, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Приднестровской Молдавской Республики решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут ответственность виновных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.