



ПРИКАЗ

01 ноября 2021г.

№ 69

Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан и юридических лиц, а также общественных объединений и организации личного приема заявителей в МУ «Слободзейское районное управление культуры»

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 08 декабря 2003 года № 367-3-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50) в действующей редакции, в целях организации и своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, юридических лиц, а также общественных объединений в МУ «Слободзейское районное управление культуры»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан и юридических лиц, а также общественных объединений и организации личного приема в МУ «Слободзейское районное управление культуры», согласно приложению к настоящему Приказу.
2. Контроль исполнения настоящего Приказа возложить на заместителя начальника МУ «Слободзейское РУК» Т.И. Браилица.

Начальник
МУ «Слободзейское РУК»

Н.В.Михайловская

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
и юридических лиц, а также общественных объединений и организации
личного приема заявителей
в Муниципальном учреждении «Слободзейское районное управление культуры»

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 Муниципальном учреждении «Слободзейское районное управление культуры (далее – МУ «Слободзейское РУК»).

2. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, обращаться в МУ «Слободзейское РУК» для разрешения поставленных в обращениях вопросов.

3. Обращения заявителей, поступившие в МУ «Слободзейское РУК» рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные 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) (далее-Закон ПМР) в действующей редакции 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 МУ «Слободзейское РУК»;

д) исполнитель - должностное лицо МУ «Слободзейское РУК», осуществляющее подготовку ответа заявителю;

е) 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 МУ «Слободзейское РУК»;

ж) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и (или) иных нормативных правовых актов, деятельности МУ «Слободзейское РУК», 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 МУ «Слободзейское РУК»;

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 МУ «Слободзейское РУК» от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз, а также жалобы на несвоевременное рассмотрение обращений или, в случаях, когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

5. 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.

6. МУ «Слободзейское РУК» обязано своевременно и по существу рассматривать обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений и принимать по ним решения в порядке, установленном настоящим Положением.

7. Основными принципами деятельности МУ «Слободзейское РУК» 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 решениях МУ «Слободзейское РУК», за исключением информации, составляющей личную, семейную или иную охраняемую законом тайну.

2. Прием и регистрация обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений

8. Прием обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений осуществляется в течение времени работы МУ «Слободзейское РУК» на протяжении всего рабочего дня.

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

9. Заявитель направляет письменное обращение непосредственно в адрес МУ «Слободзейское РУК».

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), 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 (МУ «Слободзейское РУК»), и, или фамилию, имя, отчество его должностного лица (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;

е) дату.

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

10. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в частях второй и третьей пункта 9 настоящей статьи, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пункте 9 настоящей статьи. 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.

Если в обращениях, указанных в части первой настоящего пункта, содержатся сведения о массовом нарушении прав и свобод человека и гражданина, то эти обращения рассматриваются в общем порядке, установленном настоящим Законом.

Если в обращениях, указанных в части первой настоящего пункта, содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении, они подлежат направлению в орган, осуществляющий предварительное расследование.¹¹ Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени заявителя, удостоверяются в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

12. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, не рассматриваются. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

13. Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики, в случае, если они не касаются толкования нормативных правовых актов МУ «Слободзейское РУК», 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.

14. В случае, если обращения не относятся к компетенции МУ «Слободзейское РУК», 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.

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

15. Прием, регистрация и учет обращений заявителей, поступивших в МУ «Слободзейское РУК», осуществляется специально уполномоченным лицом, ответственным за прием,

регистрацию и учет поступивших обращений. Личную ответственность за организацию работы по приему, регистрации и учету несет специально уполномоченное лицо.

3. Рассмотрение и разрешение письменных обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений

16. Рассмотрение обращений производится начальником МУ «Слободзейское РУК», а в его отсутствие заместителем.

17. Зарегистрированные обращения в установленном порядке передаются руководству МУ «Слободзейское РУК» для предварительного рассмотрения. По результатам предварительного рассмотрения обращения, руководством даются поручения об их рассмотрении.

18. Централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее 10 (десяти) рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

19. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

20. МУ «Слободзейское РУК» без согласия обратившихся заявителей запрещается разглашение сведений и распространение информации, составляющей личную или иную охраняемую законом тайну, ставшей известной этим органам и их должностным лицам, юридическим лицам в связи с рассмотрением обращений заявителей. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте жительства, работы или учебы. 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.

21. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам власти и должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются либо оспариваются.

22. В случае увольнения или временного отсутствия на службе (на работе) должностного лица, являющегося ответственным исполнителем за подготовку ответа на обращение, находящиеся на его рассмотрении обращения должны быть по указанию руководителя, поручившего их рассмотрение, переданы другому должностному лицу для рассмотрения и подготовки ответа по существу обращения.

23. Исполнители, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

24. По результатам рассмотрения обращения заявителю, его подававшему, направляется ответ, и обращение снимается с контроля исполнения.

25. Ответы на обращения должны быть по своему содержанию обоснованными и мотивированными, должны быть составлены на любом из официальных языков Приднестровской Молдавской Республики, в необходимых случаях со ссылкой на законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

26. Регистрация и направление ответа МУ «Слободзейское РУК» после подписания его руководителем осуществляются специально уполномоченным лицом в течение суток с момента их поступления на регистрацию, а если этот срок приходится на выходные и нерабочие праздничные дни, - в первый после них рабочий день.

27. «Перечнем типовых документов, образующихся в управленческой деятельности органов власти и управления, предприятий, учреждений, организаций Приднестровской Молдавской Республики, с указанием сроков хранения» (САЗ 20-26) определен пятилетний

срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. По истечении сроков хранения обращения граждан подлежат уничтожению, согласно установленному порядку.

4. Рассмотрение электронных обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений

28. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты. На электронные обращения заявителей распространяются требования, указанные в пункте 9 настоящего Положения.

29. МУ «Слободзейское РУК» вправе не рассматривать поступившее электронное обращение в случаях, предусмотренных пунктом 40 настоящего Положения.

Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 9 настоящего Положения, с учетом пункта 28 настоящего Положения;

б) содержащие выражения, оскорбляющие честь 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);

г) жалобы на руководителей коммерческих организаций.

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основаниям, предусмотренным подпунктом в), г) части второй настоящего пункта, 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, если в самом обращении содержится просьба о направлении ответа в письменном виде.

5. Сроки регистрации и рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений

31. Поступившие в МУ «Слободзейское РУК» обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Отказ в приеме обращения запрещается.

32. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента его поступления. Регистрация обращения, поступившего в нерабочий или праздничный день, осуществляется в течение следующего за ним рабочего дня.

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

33. Решения по обращениям заявителей принимаются в срок до 1 (одного) месяца со дня их поступления и регистрации.

34. 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, 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.

35. 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.

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

37. 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.

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

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

6. Оставление обращения без рассмотрения

40. МУ «Слободзейское РУК» 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;

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

41. При поступлении обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему ранее по основаниям, предусмотренным подпунктом а) пункта 40 настоящего Положения, был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, МУ «Слободзейское РУК» на основании служебной записки исполнителя 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.

7. Порядок организации и проведения личного приема заявителей в МУ «Слободзейское РУК»

42. Личный прием заявителей в МУ «Слободзейское РУК» ведется по предварительной записи, которая осуществляется уполномоченным должностным лицом при личном обращении заявителя или по телефону, а также путем направления обращения. Запись на прием проводится ежедневно с 09.00 часов до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

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

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

43. Руководство МУ «Слободзейское РУК» проводит личный прием заявителей не реже 2 (двух) раз в месяц согласно утвержденному им графику личного приема заявителей.

44. Информация о дате, месте и времени приема размещается в доступном для заявителей месте (официальном сайте государственной администрации Слободзейского района и г.Слободзея, информационных стендах).

45. 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.

46. Неявка на личный прием заявителя, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие заявителя в рассмотрении обращения, руководство МУ «Слободзейское РУК», 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.

8. Обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений

47. Должностные лица МУ «Слободзейское РУК» обязаны:

а) принимать и рассматривать обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений в порядке и в сроки, установленные 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) 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.

Результаты анализа обращений граждан по итогам года отражаются в годовых отчетах о деятельности МУ «Слободзейское РУК».

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

48. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (далее - контроль) устанавливается в целях обеспечения полного и своевременного рассмотрения обращений граждан, устранения недостатков в работе и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан и организаций, осуществляется непосредственно руководителем МУ «Слободзейское РУК», а в его отсутствие его заместителем.

49. 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.

50. Общий контроль исполнения осуществляется руководством МУ «Слободзейское РУК». Текущий контроль обеспечивается специально уполномоченным лицом, ответственным за прием, регистрацию и учет поступивших обращений.

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

10. Ответственность должностных лиц

52. 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.