*Распоряжение Председателя Бендерского городского Совета народных депутатов от 30 сентября 2021 года № 117*

Об утверждении

Положения о порядке рассмотрения

обращений граждан, юридических лиц

и общественных объединений,

а также организации личного приёма заявителей

в Бендерском городском Совете

народных депутатов

В соответствии с подпунктом в) части десятой статьи 23 Закона Приднестровской Молдавской Республики от 5 ноября 1994 года «Об органах местной власти, местного самоуправления и государственной администрации в Приднестровской Молдавской Республике» (СЗМР 94-4) в действующей редакции, Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50) в действующей редакции:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и общественных объединений, а также организации личного приёма заявителей в Бендерском городском Совете народных депутатов согласно Приложению к настоящему Распоряжению.

2. Главному специалисту Л.А. Кацарской ознакомить с настоящим Распоряжением всех работников аппарата Бендерского городского Совета народных депутатов под подпись.

3. Признать утратившим силу Распоряжение от 7 марта 2019 года № 24а «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и общественных объединений в Бендерском городском Совете народных депутатов» с изменениями, внесенными Распоряжением от 25.10.2019 года № 108.

4. Контроль за выполнением настоящего Распоряжения оставляю за собой.

Председатель городского Совета

народных депутатов Ю.И. Кара

Приложение

к Распоряжению от 30.09.2021 г. № 117

**Положение о порядке рассмотрения**

**обращений граждан, юридических лиц и общественных объединений,**

**а также организации личного приёма заявителей**

**в Бендерском городском Совете народных депутатов**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом ПМР от 8 декабря 2003 года № 367-З-III «Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений» (САЗ 03-50) (далее – Закон об обращениях) и устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и общественных объединений (далее – заявители), организации личного приёма заявителей в Бендерском городском Совете народных депутатов (далее – Совет), а также правила приёма, регистрации, рассмотрения, разрешения и учёта обращений заявителей в аппарате Совета.

2. В настоящем Положении используются следующие термины:

а) обращение – изложенное в устной, письменной форме или в электронной форме предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция, а также устное обращение гражданина, адресованное Совету, Председателю Совета, заместителю Председателя Совета;

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

в) 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;

г) жалоба – требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, должностными лицами, работниками юридических лиц;

д) 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;

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

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

з) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в адрес Совета, Председателя Совета, заместителя Председателя Совета, 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;

и) исполнитель – работник аппарата Совета, определенный резолюцией Председателя Совета или лица, его замещающего, в качестве ответственного за рассмотрение обращения, либо работник аппарата Совета, курирующий деятельность постоянной депутатской комиссии, которой поручено рассмотрение обращения.

3. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, обращаться в Совет для разрешения поставленных в обращениях вопросов, относящихся к компетенции Совета.

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

5. Обращения заявителей, поступившие в Совет 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 об обращениях и настоящим Положением.

6. Совет и должностные лица Совета в соответствии с возлагаемыми на них должностными обязанностями обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений и принимать по ним решения в порядке, установленном Законом об обращениях и настоящим Положением.

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.

Не подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Законом и настоящим Положением поступающие в адрес Совета письма, содержащие:

а) поздравления, пожелания и слова благодарности;

б) коммерческое предложение;

в) запрос о предоставлении информации;

г) просьбу о трудоустройстве в виде анкеты-резюме;

д) информацию, направляемую для сведения;

е) информацию о том, что обращение направлено в адрес Совета в качестве копии.

**II. Приём и регистрация обращений**

8. Направляемые обращения подлежат обязательному приёму, регистрации, учёту и рассмотрению. Отказ в приёме обращения запрещается.

9. Прием письменных и электронных обращений заявителей осуществляется в течение времени работы Совета на протяжении всего рабочего дня.

Электронные обращения, поступившие в нерабочее время (с 17:00 до 8:00 часов и в выходные, нерабочие праздничные дни), регистрируются на следующий рабочий день.

Положения части первой настоящего пункта не распространяют своё действие на организацию личного приёма.

10. Поступающие обращения должны соответствовать требованиям Закона об обращениях.

11. При приёме и первичной обработке обращений работником, ответственным за регистрацию и отправку корреспонденции, производится проверка правильности адресации, оформления, целостности упаковки, наличия указанных в обращении приложений.

12. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту или возвращаются заявителю (либо его представителю) с сообщением о надлежащем адресате его обращения.

По требованию лица, подающего обращение, работником, принимающим обращение, проставляется отметка о принятии обращения.

13. Все поступающие обращения в Совет должны быть зарегистрированы работником, ответственным за регистрацию и отправку корреспонденции, не позднее трёх рабочих дней после их поступления.

14. Обращения регистрируются работником, ответственным за регистрацию и отправку корреспонденции, через автоматизированную систему документооборота «Lotus Notes» путём создания электронной карточки, после чего передаются Председателю Совета.

15. После регистрации обращения Председатель Совета либо лицо, его замещающее, накладывает резолюцию, содержащую указание об исполнителе (исполнителях), действия, которые ему (им) следует совершить (при необходимости), либо о рассмотрении обращения на заседании одной или нескольких постоянных депутатских комиссий, проставляет дату резолюции и подпись.

16. Если рассмотрение обращения поручено двум и более исполнителям (постоянным депутатским комиссиям), то исполнителем, ответственным за его рассмотрение, является лицо (постоянная депутатская комиссия), указанное первым.

Соисполнители не позднее, чем за 7 (семь) рабочих дней до истечения срока исполнения письменного обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

17. Обращения, поступившие в Совет, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные Законом об обращениях и настоящим Положением.

**III. Рассмотрение письменных обращений**

18. Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение (Бендерский городской Совет народных депутатов), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляется обращение (Председатель Совета либо заместитель Председателя Совета);

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 местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение (Бендерский городской Совет народных депутатов), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляется обращение (Председатель Совета либо заместитель Председателя Совета);

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.

19. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в частях первой и второй пункта 18 настоящего Положения, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в частях первой и второй пункта 18 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.

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.

20. Если в обращениях, указанных в части первой пункта 19 настоящего Положения, содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении, они подлежат направлению в орган, осуществляющий предварительное расследование.

21. Исполнитель вправе запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных лиц.

22. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции Совета, его должностных лиц, такое обращение направляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления тому органу государственной власти, органу государственного управления, органу местного самоуправления или должностному лицу, юридическому 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 или иному должностному лицу, юридическому лицу допускается 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 части первой настоящего пункта, на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение.

23. Рассмотрение обращений лицами, правомерность действий (бездействия) которых обжалуется, не допускается. В таком случае от лиц, действия (бездействие) которых обжалуются, запрашиваются информация и объяснения по фактам, изложенным в обращении.

24. При рассмотрении обращений без согласия обратившихся заявителей запрещается разглашение сведений и распространение информации, составляющей личную, семейную или иную охраняемую законом тайну, ставшей известной в связи с рассмотрением обращений заявителей. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, 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.

25. В случае увольнения исполнителя или временного отсутствия на работе обращения, находящиеся у него на рассмотрении, должны быть по указанию Председателя Совета либо лица, его замещающего, переданы другому лицу для рассмотрения и подготовки ответа по существу обращения.

26. Исполнители, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении копий обращений и документов, связанных с их рассмотрением, а также за соблюдение сроков дачи ответов на обращения.

27. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется ответ, и обращение снимается с контроля.

28. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованным и мотивированным, в необходимых случаях со ссылкой на законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права и порядка обжалования принятого решения.

Разъяснение права и порядка обжалования не осуществляется в случае полного удовлетворения требований заявителя.

29. Ответ заявителю (в том числе сообщение о продлении срока рассмотрения обращения и итоговый ответ о результатах рассмотрения обращения) предоставляется на бланке Совета установленного образца за подписью Председателя Совета либо лица, его замещающего.

30. Регистрация и направление ответа заявителю после его подписания осуществляются работником, ответственным за регистрацию и отправку корреспонденции, 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.

Ответ на письменное обращение направляется заявителю в оригинале   
на почтовый адрес, указанный заявителем в обращении. При несовпадении почтового адреса и адреса места жительства заявителя, указанных в обращении и на конверте (либо отсутствии указания об адресе в самом обращении), обращение направляется заявителю на адрес, указанный на конверте, если иное не будет указано заявителем в обращении.

**IV. Рассмотрение электронных обращений**

31. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты bendery.gorsovet@yandex.ru либо путём заполнения специальной формы на официальном сайте Совета (последнее – при наличии), в специальном разделе, предназначенном для подачи электронных обращений, в специальном разделе, предназначенном для формата «вопрос-ответ», а также в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет.

Электронные обращения, поступившие на другой адрес электронной почты Совета, рассмотрению не подлежат, и ответ (уведомление) об этом заявителю в данном случае не направляется.

32. Электронные обращения, за исключением обращений, направленных на официальный сайт Совета в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ», в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет, должны содержать адрес электронной почты заявителя, а также должны соответствовать требованиям, установленным пунктами 18, 19 настоящего Положения, за исключением требований о наличии личной подписи.

33. Совет, Председатель Совета вправе не рассматривать поступившее электронное обращение в случаях, предусмотренных статьёй 13 Закона об обращениях и пунктом 52 настоящего Положения.

Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 18   
настоящего Положения, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 32 настоящего Положения;

б) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи;

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

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основанию, предусмотренному подпунктом в) части второй 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.

34. Ответ на электронное обращение заявителю направляется на указанный им адрес электронной почты в виде электронного сообщения или отсканированного письменного ответа на бланке Совета либо направляется в письменном виде, если в самом обращении содержится просьба о направлении ответа в письменном виде.

Ответ на электронное обращение, направленное на официальный сайт в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ», в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет, заявителю направляется в той же форме.

**V. Особенности рассмотрения письменных обращений**

**постоянной депутатской комиссией**

35. Рассмотрение письменных, электронных обращений заявителей может быть поручено одной или нескольким постоянным депутатским комиссиям (далее – ПДК).

36. Вопрос о поступившем обращении включается в повестку дня заседания профильной постоянной депутатской комиссии (комиссий).

37. До рассмотрения обращения на заседании профильной ПДК работник, курирующий её деятельность, вправе направлять запросы и получать на них ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

38. Запросы, указанные в пункте 37 настоящего Положения, могут направляться:

а) на бланке профильной ПДК установленного образца за подписью её председателя;

б) на бланке Совета установленного образца за подписью Председателя Совета либо лица, его замещающего.

39. В случае необходимости заявитель (заявители) могут быть приглашены на заседание профильной ПДК.

40. По итогам рассмотрения на заседании ПДК обращение заявителя может быть:

а) рассмотрено по существу с принятием окончательного решения;

б) оставлено в работе или на контроле ПДК, в случае необходимости получения дополнительных сведений и (или) документов для решения вопроса;

в) вынесено на рассмотрение сессии Совета (с предварительным рассмотрением Президиумом Совета либо без такового);

г) направлено в адрес другой ПДК, если оно не соответствует профильной деятельности ПДК, но находится в компетенции Совета;

д) направлено органу власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов, если оно неподведомственно Совету.

**VI. Сроки рассмотрения обращений заявителей**

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

Обращения рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления и регистрации в Совете.

В каждом отдельном случае Председатель Совета либо лицо, его замещающее, может установить для работников более короткий срок исполнения.

42. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения в порядке исключения могут быть продлены не более, чем на один месяц, с письменным сообщением об этом лицу, подавшему обращение, в течение 5 рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока.

43. Подготовку письменного сообщения о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточного ответа) осуществляет исполнитель.

В случае, если резолюцией Председателя поручено рассмотрение обращения нескольким работникам либо на нескольких постоянных депутатских комиссиях, подготовку письменного сообщения, указанного в части первой настоящего пункта, осуществляет работник, указанный первым в резолюции, либо курирующий деятельность постоянной депутатской комиссии, обозначенной в резолюции первой.

44. Продление сроков рассмотрения обращения осуществляется на основании распоряжения Председателя Совета о продлении срока рассмотрения обращения заявителя, издаваемого на основании служебной записки.

45. Подготовку служебной записки о необходимости продления срока рассмотрения обращения осуществляет исполнитель.

В случае, если резолюцией Председателя поручено рассмотрение обращения нескольким работникам либо на нескольких постоянных депутатских комиссиях, подготовку служебной записки, указанной в части первой настоящего пункта, осуществляет работник, указанный первым в резолюции, либо курирующий деятельность постоянной депутатской комиссии, обозначенной в резолюции первой.

46. Подготовку проекта распоряжения Председателя Совета о продлении срока рассмотрения обращения заявителя осуществляет работник, на которого возложена обязанность контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений в Совете (далее – контролирующий работник).

47. Служебную записку, проект распоряжения и письменное сообщение заявителю, указанные в пунктах 43, 45, 46, на рассмотрение и подпись Председателю Совета предоставляет контролирующий работник.

48. 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.

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

Подготовка сообщения о результатах рассмотрения обращения осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 29, 43 настоящего Положения.

50.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.

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

**VII. Оставление обращений без рассмотрения**

52. Совет, Председатель Совета 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 Совет, Председателю Совета;

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) части первой настоящего пункта, был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, Председатель Совета или лицо, его замещающее, 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.

53. 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.

54. Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики, в случае, если они не касаются толкования нормативных правовых актов Совета, 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.

Подготовку ответов по обращениям, указанным в настоящем Разделе, осуществляет исполнитель.

**VIII. Организация личного приёма заявителей**

55. Личный приём граждан осуществляется Председателем либо его заместителем в соответствии с графиком приёма, утверждаемым Председателем Совета. Указанный график должен быть вывешен в доступном для заявителей месте, а также публикуется на сайте Совета и в газете «Новое время». Председатель проводит личный прием не реже 1 раза в неделю.

56. Организацию личного приёма заявителей осуществляет работник приёмной Совета. Личный приём ведётся по предварительной записи, которая осуществляется в течение рабочего дня при личном обращении заявителя или по телефону, а также путём направления обращения.

57. Предварительная запись заявителей на личный приём осуществляется работником приёмной Совета в журнале записи на личный приём, в который должны быть внесены сведения о заявителе.

Работник приёмной Совета, осуществляя запись на личный приём, вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса заявителя, а также разъяснить заявителю право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить соответствующий ответ в сроки, установленные законодательством Приднестровской Молдавской Республики для рассмотрения письменных обращений заявителей.

58. При поступлении устного обращения по наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приёме, работник приёмной Совета вправе рекомендовать обратившемуся заявителю представить письменное заявление с изложением сути вопроса, с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приёма.

Информация о поступлении письменного заявления отражается в журнале записи на личный приём и приобщается к материалам для доклада Председателю Совета или его заместителю.

59. Приём граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие право внеочередного приема, установленное действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, принимаются вне очереди.

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

61. В ходе личного приёма по указанию Председателя Совета могут участвовать работники аппарата Совета.

62. Запись на повторный личный приём производится не ранее получения заявителем ответа на предыдущее обращение. Необходимость повторного личного приёма определяется Председателем Совета, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение и принятых мер по разрешению вопросов, поставленных в обращении.

В случае повторного обращения по тому же вопросу работником приёмной Совета осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя, которые предоставляются Председателю Совета или его заместителю.

63. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

64. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём производится соответствующая запись в карточке личного приёма.

65. Неявка на личный прием гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении обращения, Председатель (его заместитель) вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

**IX. Обязанности работников аппарата Совета при рассмотрении обращений**

66. Работники аппарата Совета при рассмотрении обращений помимо иных обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, также должны выполнять требования, установленные настоящим Разделом.

67. Работник, ответственный за регистрацию и отправку корреспонденции, обязан:

а) передавать под подпись в журнале контролирующему работнику после регистрации и (или) проставления резолюции Председателя Совета либо лица, его замещающего:

1) подлинный экземпляр обращения;

2) копии запросов в связи с поступившим обращением;

3) подлинные экземпляры ответов на запросы;

4) подлинный экземпляр служебной записки;

5) копию распоряжения о продлении сроков рассмотрения обращения;

6) копию промежуточного ответа;

7) копии направленных ответов заявителю о результатах рассмотрения обращений;

8) иные документы (их копии), включая приложения к документам, указанным в подпунктах 1) - 7) настоящего подпункта (при наличии);

б) передавать под подпись в журнале исполнителю:

1) копию обращения;

2) копии запросов;

3) копии ответов на запросы;

4) копию промежуточного ответа;

5) копии направленных ответов заявителю о результатах рассмотрения обращений;

6) иные документы (их копии), включая приложения к документам, указанным в подпунктах 1) - 7) подпункта а) настоящего пункта (при наличии);

в) осуществлять ведение электронных карточек обращений в автоматизированной системе документооборота «Lotus Notes».

68. Исполнитель обязан передавать контролирующему работнику для предоставления Председателю Совета либо лицу, его замещающему, служебную записку, а также проект промежуточного ответа.

69. Контролирующий работник обязан:

а) формировать и хранить отдельные дела по каждому обращению из принятых от работника, ответственного за регистрацию и отправку корреспонденции, документов (их копий);

б) хранить дела по вновь поступающим обращениям, а также по ранее поступившим обращениям в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

в) вести учёт поступивших в Совет обращений;

г) при необходимости предоставлять статистическую и аналитическую информацию по поступившим обращениям;

д) информировать исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения в срок не позднее 3 дней до его истечения.

**X. Контроль за рассмотрением обращений**

70. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется Председателем Совета и его заместителем.

71. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется контролирующим работником.