



ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЛУЖБА ПО СПОРТУ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

21.02.2014г.

№ 10

г. Тирасполь

Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан в Государственной службе по спорту Приднестровской Молдавской Республики

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-3-Ш «Об обращениях граждан» (САЗ 03-50) с изменениями и дополнениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 18 мая 2009 года № 758-ЗИД-1У (САЗ 09-21), от 26 июня 2012 года № 107-ЗИД-У (САЗ 12-27), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 13 августа 2013 года № 178 «Об Утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Государственной службы по спорту Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 13-32), с изменением и дополнениями, внесенными Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 11 февраля 2014 года № 42 (САЗ 14-7), в целях организации работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в Государственной службе по спорту Приднестровской Молдавской Республики п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан в Государственной службе по спорту Приднестровской Молдавской Республики (прилагается).

2. Разместить настоящее Положение на официальном сайте Государственной службы по спорту Приднестровской Молдавской Республики.

3. Контроль исполнения настоящего решения возложить на заместителя начальника Государственной службы по спорту Романюка М.Н.

Начальник

И.Ф. Тимотин

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
в Государственной службе по спорту
Приднестровской Молдавской Республики

1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-3-Ш «Об обращениях граждан» (САЗ 03-50) с изменениями и дополнениями, внесенными Законами Приднестровской Молдавской Республики от 18 мая 2009 года № 758-ЗИД-1У (САЗ 09-21), от 26 июня 2012 года № 107-ЗИД-У (САЗ 12-27), в целях регулирования порядка работы с обращениями граждан, а также организации личного приема граждан в Государственной службе по спорту Приднестровской Молдавской Республики.

Граждане Приднестровской Молдавской Республики, иностранные граждане, а также лица без гражданства, законно находящиеся на территории Приднестровской Молдавской Республики (далее - граждане), вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, обращаться в Государственную службу по спорту Приднестровской Молдавской Республики (далее - Государственная служба) для решения поставленных в обращениях вопросов, входящих в компетенцию Государственной службы.

2. Под обращениями в настоящем Положении следует понимать изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, коллективные обращения и петиции граждан, адресованные руководителю Государственной службы, руководителям подведомственных Государственной службе учреждений и иным должностным лицам Государственной службы:

а) предложение - обращение гражданина конкретного характера, не связанное с нарушением его прав, направленное на улучшение организации и деятельности Государственной службы;

б) заявление - обращение гражданина, направленное на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов граждан, установленных Конституцией Приднестровской Молдавской Республики, конституционными законами Приднестровской Молдавской Республики и иными актами законодательства Приднестровской Молдавской Республики;

в) жалоба - обращение гражданина, содержащее требование о восстановлении прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием), решениями органов государственной власти Приднестровской Молдавской Республики, органов местного самоуправления, их должностными лицами, руководителями юридических лиц;

г) ходатайство - письменное обращение гражданина с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих, а также обращения граждан, юридических лиц в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

д) коллективное обращение - обращение двух или более граждан в письменном виде либо обращение, принятое на собрании, путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) либо путем сбора подписей;

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

ж) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в Государственную службу или одному и тому же должностному лицу, в котором:

1) обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

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

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

3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, 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.

4. Должностные лица структурных подразделений Государственной службы в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Учет и регистрация обращений граждан

5. Учет и регистрация обращений граждан, поступивших на имя начальника Государственной службы (далее - начальник) или заместителя начальника, производится Отделом правового, кадрового и документационного обеспечения Управления правового, финансового и хозяйственного обеспечения (далее - отдел правового, кадрового и документационного обеспечения).

6. Все, поступающие в Государственную службу, обращения должны быть зарегистрированы в отделе правового, кадрового и документационного обеспечения в день их поступления и переданы начальнику или заместителю начальника (согласно делегированным полномочиям) для предварительного рассмотрения.

Обращения граждан подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в установленном порядке независимо от способа их направления в Государственную службу (на официальный сайт, посредством факсимильной или почтовой связи, электронной почты).

Порядок работы с обращениями, принятыми лично от граждан, тот же, что и с обращениями, полученными одним из вышеперечисленных способов направлений обращений в Государственную службу.

3. Порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан

7. Письменные обращения граждан должны содержать наименование и адрес органа власти Приднестровской Молдавской Республики или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства, фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, контактные телефоны, дату и личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

8. Письменные обращения граждан, в которых отсутствуют сведения о личности, в том числе, данные о фамилии, имени, отчестве, месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), а также личная подпись обратившегося лица, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Коллективные письменные обращения, не имеющие конкретных данных об авторах, считаются также анонимными.

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

9. Обращения, поступившие от представителя, выступающего от имени гражданина, принимаются к рассмотрению, если полномочия представителя удостоверены в порядке, предусмотренном гражданским законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

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

11. Обращения граждан с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики возвращаются гражданам 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.

12. В случае, если обращения неподведомственны Государственной службе, они переадресуются в трехдневный срок со дня поступления тому органу власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов. Обратившимся лицам в таком случае на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение.

13. Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий (бездействий) которых обжалуется, не допускается.

14. В случаях, когда поручение по обращению граждан дается двум или несколькими лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Основным исполнителем и соисполнителем вправе давать поручения в виде резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Соисполнители, не позднее десяти рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, обязаны представить основному исполнителю информацию по данному обращению для обобщения и подготовки ответа.

В случае увольнения или временного отсутствия ответственного исполнителя на службе (отпуск, командирование и т.п.) рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа заявителю поручаются другому сотруднику Государственной службы.

15. По результатам рассмотрения каждого обращения, лицу, подававшему его, направляется ответ и обращение снимается с контроля исполнения только в том случае, если дан ответ по существу на все поставленные в обращении вопросы. Ответ на коллективное обращение дается только лицу, который первым подписал поступившее в Государственную службу обращение.

16. Ответы на обращения граждан готовятся на официальных бланках Государственной службы за подписью начальника или заместителей начальника (согласно делегируемым полномочиям) с указанием фамилии и телефона основного исполнителя.

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

Основным языком делопроизводства в Государственной службе является русский язык.

17. Регистрация и отправление ответа обратившемуся гражданину после подписания его начальником или заместителями начальника (согласно делегируемым полномочиям) осуществляются ведущим специалистом по делопроизводству отдела правового, кадрового и документационного обеспечения в течение суток с момента поступления ответа на регистрацию, а если этот срок приходится на выходные и праздничные дни, в первый после них рабочий день.

18. Обращения, на которые даны ответы, и все материалы, связанные с их проверкой и рассмотрением, формируются в хронологическом порядке в дела в соответствии с утвержденной в установленном порядке номенклатурой.

19. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, поступившее обращение должно быть оформлено в письменной форме в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

20. Все виды обращений, поданные в письменной форме, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, должны быть рассмотрены в срок до одного месяца со дня поступления и регистрации в Государственной службе.

В каждом отдельном случае ответственный за рассмотрение обращения, если им является руководитель структурного подразделения Государственной службы, может установить для подчиненных более короткий срок исполнения.

21. В исключительных случаях, когда по обращению необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, установленный предельный срок рассмотрения и разрешения обращений может быть продлен начальником, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

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

23. О результатах рассмотрения обращения в течение 10 (десяти) дней с момента принятия по нему соответствующего решения гражданину направляется письменное сообщение.

24. Началом срока рассмотрения обращения считается день его поступления и регистрации в Государственной службе, а окончанием срока - день направления заявителю письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения.

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

5. Анализ обращений

26. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, проводит его анализ на предмет отнесения к одному из следующих видов: предложение, заявление, жалоба, ходатайство, петиция, коллективное обращение, повторное обращение.

27. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, необходимо оценить возможность его принятия с учетом следующих аспектов:

а) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

б) необходимость внесения изменений в нормативные правовые акты в случае принятия предложения;

в) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

г) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

Принятые предложения учитываются в ходе работы по совершенствованию правового регулирования вопросов, затронутых предложением. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

28. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявлений, проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении либо неудовлетворении заявления с указанием причин, по которым соответствующее заявление не может быть удовлетворено.

29. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, следует проанализировать обоснованность доводов, приведенных в жалобе, в частности, проверить соответствие обжалуемых действий (бездействий) работника (работников) Государственной службы, подведомственных ей учреждений требованиям действующего законодательства.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в обращении факты, указывающие на неправомерность обжалуемых действий (бездействий), жалоба признается обоснованной. В таком случае обратившемуся с жалобой лицу приносятся соответствующие извинения и принимаются необходимые меры для восстановления его нарушенного права.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе приводятся доводы в отношении необоснованности предъявляемых претензий, а также разъясняется возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

30. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории ходатайств, следует проанализировать возможность признания за гражданином определенного статуса, прав, гарантий и льгот на основании предоставленных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились факты, обосновывающие просьбу гражданина о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот, ходатайство признается обоснованным. В таком случае Государственной службой принимаются все необходимые меры для удовлетворения просьбы гражданина о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот.

Если ходатайство признано необоснованным, в ответе указываются доводы в отношении неосновательности указанных просьб, а также разъясняется возможный порядок обжалования принятого по ходатайству решения.

31. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории коллективных обращений, следует руководствоваться пунктами настоящего Положения, регулирующими порядок проведения анализа предложений, жалоб и петиций.

32. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории петиций, следует выделить действие, на необходимость совершения которого указывает обратившаяся группа лиц, проверить наличие законных оснований и возможность для совершения испрашиваемого действия.

Если установлено, что имеются достаточные основания и необходимость для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения петиции.

В направляемом по результатам рассмотрения петиции ответе сообщается об удовлетворении или об отказе в удовлетворении петиции с указанием доводов, по которым петиция не подлежит удовлетворению.

б. Оставление обращения без рассмотрения

33. Обращения граждан, направленные в адрес Государственной службы или ее должностных лиц, могут быть оставлены без рассмотрения, 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 ранее направленное обращение направлялось в Государственную службу или тому же должностному лицу, что и повторное обращение;

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 лицо, направившее обращение.

34. При поступлении в Государственную службу обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, на который ему ранее по основаниям, предусмотренным подпунктом «а» пункта 33 настоящего Положения, было письменно сообщено об оставлении обращения без рассмотрения, начальник вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства. О данном решении в письменной форме уведомляется лицо, направившее обращение.

7. Организация личного приема граждан

35. Личный прием граждан проводят по заранее утвержденному графику начальник и его заместители.

36. Запись граждан на личный прием проводится специалистом в приемной Государственной службы. Запись на прием проводится ежедневно с 8.30 до 12.00 и с 13.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных дней).

37. Лицо, производящее запись на личный прием, проводит предварительную беседу с заявителем, в ходе которой ему разъясняется право оставить письменное обращение.

38. Запись на повторный прием по тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

39. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо оставить письменное обращение.

40. 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.

41. Неявка на личный прием гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении обращения, начальник вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. Новый срок рассмотрения сообщается заявителю в письменном виде.

42. После рассмотрения письменного обращения гражданину направляется ответ, а в случае необходимости личной встречи он приглашается в Государственную службу.

43. На личный прием к начальнику и его заместителю не допускаются лица в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также находящиеся в чрезвычайно возбужденном или агрессивном состоянии, с неадекватной реакцией на происходящее.

8. Права должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

44. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

а) приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

б) в установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у должностных лиц, юридических лиц и граждан;

- в) привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- г) создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- д) проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- е) поручать рассмотрение обращения другим должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме случаев, предусмотренных пунктом 13 настоящего Положения, и контролировать ход рассмотрения обращений.

9. Обязанности и ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

45. Должностные лица обязаны:

- а) принимать и рассматривать обращения граждан в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением;
- б) принимать законные и обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- в) своевременно сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- г) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они лично, прямо или косвенно, заинтересованы в необъективном решении вопроса;
- д) регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.
- е) проверять состояние работы с обращениями в подведомственных организациях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- ж) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы граждан.

46. Должностным лицам без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан. По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

47. Нарушение требований настоящего Положения влечет ответственность виновных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.