**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ПРИКАЗ**

**от 27 августа 2021 г.**
**№ 175**

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики**

САЗ (04.10.2021) № 21-39

*Зарегистрирован Министерством юстиции*
*Приднестровской Молдавской Республики 1 октября 2021 г.*
*Регистрационный № 10546*

В соответствии с [Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=SxIz%2fkFXqzksXf4syXKNZA%3d%3d) (САЗ 03-50), [Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 21 января 2021 года № 12 "Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=FgYE%2f%2btsCW2RvNovFl%2bTNw%3d%3d) (САЗ 21-3) с изменениями, внесенными [постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 21 января 2021 года № 13](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=m3XD8hjG0F4UkZK%2buaNEBA%3d%3d) (САЗ 21-8), [от 13 августа 2021 года № 268](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=3Y3GpdxijO7bzQLZf27XDA%3d%3d) (САЗ 21-33), в целях установления механизма организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики, приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Признать Приказ Государственной службы связи [Приднестровской Молдавской Республики от 29 октября 2020 года № 123 "Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений, а также организации личного приема заявителей в Государственной службе связи Приднестровской Молдавской Республики"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=lRdBUbvgB7EJ%2fSCp8hdeiQ%3d%3d) (регистрационный № 9847 от 4 ноября 2020 года) (САЗ 20-48) Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики.

3. Признать Приказ Государственной службы средств массовой информации [Приднестровской Молдавской Республики от 9 ноября 2020 года № 139 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и об организации личного приема заявителей в Государственной службе средств массовой информации Приднестровской Молдавской Республики"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=FktgGIjCxJnQnpTU9w0z9A%3d%3d) (регистрационный № 9883 от 8 декабря 2020 года) (САЗ 20-50) Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики.

4. Признать утратившими силу Приказ Государственной службы связи [Приднестровской Молдавской Республики от 29 октября 2020 года № 123 "Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, юридических лиц, общественных объединений, а также организации личного приема заявителей в Государственной службе связи Приднестровской Молдавской Республики"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=lRdBUbvgB7EJ%2fSCp8hdeiQ%3d%3d) (регистрационный № 9847 от 24 ноября 2020 года) (САЗ 20-48) и Приказ Государственной службы средств массовой информации [Приднестровской Молдавской Республики от 9 ноября 2020 года № 139 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и об организации личного приема заявителей в Государственной службе средств массовой информации Приднестровской Молдавской Республики"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=FktgGIjCxJnQnpTU9w0z9A%3d%3d) (регистрационный № 9883 от 8 декабря 2020 года) (САЗ 20-50).

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

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

**Министр С. Бабенко**

г. Тирасполь
27 августа 2021 г.
№ 175

Приложение
к Приказу Министерства цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Приднестровской Молдавской Республики
от 27 августа 2021 года № 175

# Положениео порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики

## 1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и организации личного приема заявителей в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики (далее - Положение) разработано в соответствии с [Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений"](https://pravopmr.ru/View.aspx?id=SxIz%2fkFXqzksXf4syXKNZA%3d%3d) (САЗ 03-50), в целях установления механизма работы с обращениями заявителей в Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики (далее - Министерство).

Настоящим Положением в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики определяется единый для Министерства порядок приема, регистрации, рассмотрения, разрешения и учета обращений заявителей, а также организации личного приема заявителей.

2. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, обращаться в Министерство по вопросам, входящим в его компетенцию.

3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия и термины:

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

б) юридическое лицо - организация любой организационно-правовой формы и формы собственности, зарегистрированная и осуществляющая деятельность в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Общественное объединение - добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

В тексте настоящего Положения понятие "юридическое лицо" включает в себя понятие "общественное объединение", если иное не предусмотрено настоящим Положением;

в) заявитель - гражданин либо юридическое лицо;

г) обращение заявителя (далее - обращение) - направленное в Министерство или его должностному лицу, руководителю подведомственной Министерству организации в устной, письменной форме или в электронной форме предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция, а также устное обращение гражданина в Министерство или к его должностному лицу, руководителю подведомственной Министерству организации;

д) 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;

е) 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;

ж) жалоба - требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями Министерства, должностными лицами;

з) 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;

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

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

л) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства, 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.

4. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения заявителей, 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.

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

6. Министерство обязано систематически обобщать обращения заявителей с целью изучения общественного мнения, совершенствования своей работы, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

7. Рассмотрение обращений заявителей может быть произведено на любом из официальных языков Приднестровской Молдавской Республики.

## 2. Устные обращения

8. От заявителей во время личного приема могут поступать в Министерство устные обращения.

Устные обращения могут также поступать по специально организованным "телефонам доверия", "горячим линиям", во время прямых эфиров по радио и телевидению.

9. 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 дается ответ в устной форме.

10. 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.

## 3. Направление письменного обращения

11. Заявитель направляет письменное обращение по вопросам, непосредственно входящим в компетенцию Министерства.

Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование Министерства либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица Министерства 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 Министерства, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица Министерства (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), 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.

12. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в частях второй и третьей пункта 11 настоящего Положения, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пункте 11 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 Положением.

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

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

14. 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.

15. Обращения заявителей с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики возвращаются заявителям без рассмотрения с извещением об органе государственной власти, в компетенцию которого входит толкование соответствующего акта законодательства Приднестровской Молдавской Республики, в адрес которого им следует обратиться.

## 4. Рассмотрение электронных обращений

16. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты либо путём заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства, 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.

17. Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим Положением, а также частью второй пункта 30 настоящего Положения.

18. Электронные обращения, за исключением обращений, направленных на официальный сайт Министерства 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 11 и 12 настоящего Положения, за исключением требований о наличии личной подписи, установленных подпунктом г) части второй и подпунктом д) части третьей пункта 11 настоящего Положения.

19. Министерство вправе не рассматривать поступившее электронное обращение в случаях, предусмотренных главой 12 настоящего Положения. Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 11 настоящего Положения, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 18 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).

20. В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основанию, предусмотренному подпунктом в) пункта 19 настоящего Положения, заявителю сообщается о его праве на обращение в письменной форме в Министерство, а также к должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

21. 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.

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

## 5. Порядок регистрации и учета обращений

22. Поступившие обращения подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Отказ в приеме обращения запрещается.

23. Письменное обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его поступления, если иное не предусмотрено действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

24. Прием, регистрация и учет обращений заявителей, поступивших в Министерство, осуществляются отделом документационного обеспечения (далее - отдел). Личную ответственность за организацию работы с обращениями заявителей, состояние приема, регистрации и учета несет начальник отдела.

25. Обращения, принятые лично от граждан, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте. Регистрация письменных обращений граждан (создание электронной карточки в системе ведомственного электронного документооборота) осуществляется специалистами отдела.

Зарегистрированные обращения в установленном порядке направляются министру цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Приднестровской Молдавской Республики (далее - министр) для предварительного рассмотрения.

26. По результатам предварительного рассмотрения обращения министром дается поручение о его рассмотрении - налагается резолюция и направляется ответственному должностному лицу. Если рассмотрение обращения поручено двум и более подразделениям, то ответственным исполнителем по его рассмотрению является подразделение, указанное первым.

## 6. Подведомственность дел и адресаты обращений заявителей

27. Заявители подают свои обращения в Министерство по вопросам, рассмотрение которых входит в его непосредственную компетенцию.

28. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции Министерства, такое обращение направляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления 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.

29. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу, юридическому лицу, в случаях, предусмотренных пунктом 28 настоящего Положения, имеет право, при необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица, юридического лица копии документов о результатах рассмотрения письменного обращения.

30. Обратившимся заявителям в случаях, указанных в пункте 28 настоящего Положения, на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение.

В случаях, если в устном обращении, поступившем от заявителя в ходе личного приема, по специально организованным "телефонам доверия", "горячим линиям", во время прямых эфиров по радио и телевидению, если в электронном обращении, направленном на официальный сайт Министерства в специальный раздел, предназначенный для формата "вопрос-ответ", в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, то заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

31. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем подведомственным организациям, должностным лицам Министерства, действия (бездействие) которых обжалуются.

32. Возникающие споры о подведомственности обращений заявителей рассматриваются вышестоящим органом государственной власти либо в судебном порядке.

## 7. Обязанности Министерства по рассмотрению обращений заявителей

33. Министерство обязано:

а) принимать и рассматривать обращения заявителей в порядке и в сроки, которые установлены настоящим Положением;

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

в) принимать законные и обоснованные решения по существу каждого поставленного в обращении вопроса, обеспечивать выполнение этих решений;

г) своевременно сообщать заявителям в письменной форме, а в случаях, предусмотренных настоящим Положением, - электронной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения - указывать мотивы отклонения, разъяснять их право и 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 заявителей, 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, организациях и структурных подразделениях, принимать меры по устранению выявленных нарушений.

Министерство и подведомственные ему организации регулярно проводят личный прием заявителей, информируя население о времени и порядке личного приема, а также периодически публикуют в средствах массовой информации аналитические материалы о характере и результатах рассмотрения обращений заявителей.

34. Министерству 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.

## 8. Порядок дачи ответа на обращения

35. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, в необходимых случаях со ссылкой на действующее законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие каждый довод заявителя, с разъяснением их права и порядка обжалования принятого решения.

## 9. Права Министерства по рассмотрению обращений заявителей

36. Министерство при рассмотрении обращений заявителей в пределах своей компетенции вправе:

а) приглашать обратившихся заявителей 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 решений по обращениям заявителей.

Министерство вправе поручать рассмотрение обращения подведомственным организациям, должностным лицам Министерства в порядке ведомственной подчиненности, кроме случаев, предусмотренных пунктом 31 настоящего Положения, и контролировать ход рассмотрения обращений.

## 10. Порядок организации и проведения личного приема заявителей

37. Личный прием заявителей в Министерстве осуществляют:

а) министр, а в случае его отсутствия - уполномоченное им должностное лицо;

б) заместители министра.

38. Личный прием ведется по предварительной записи, которая осуществляется помощником министра при личном обращении заявителя или по телефону, а также путем направления обращения. Запись на прием осуществляется в Журнале регистрации личного приёма заявителей по форме согласно Приложению к настоящему Положению.

39. Помощник министра во время записи проводит предварительную беседу с заявителем, в ходе которой заявителю разъясняется его право оставить письменное обращение.

40. Личный прием заявителей проводится согласно графику приема, утвержденного министром. График личного приема граждан определяет дни и часы личного приема граждан и вывешен на специальном стенде Министерства в доступном для заявителей месте и размещен на официальном сайте.

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

42. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации личного приёма заявителей. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

44. Личный прием заявителей министром осуществляется - не реже 2 (двух) раз в месяц.

Заместители министра осуществляют личный прием заявителей не реже 2 (двух) раз в месяц.

## 11. Сроки рассмотрения обращений заявителей

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

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

47. 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 министром или его заместителями, должностными лицами Министерства, 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, но не позднее срока, предусмотренного для рассмотрения обращения.

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, о чем заявителю направляется ответ в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

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

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.

## 12. Оставление обращения без рассмотрения

52. Министерство при получении обращения вправе не рассматривать его 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 Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства;

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 заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия.

53. 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 пункта 52 настоящего Положения, был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, министр 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 заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его принятия.

## 13. Доказательства по обращениям заявителей в Министерство

54. Лицо, подавшее обращение, в случае необходимости представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования.

55. Если представленных доказательств недостаточно, Министерство при рассмотрении обращения предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их самостоятельно, когда лицо, подавшее обращение, ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации.

56. Общеизвестные обстоятельства и факты, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

## 14. Рассмотрение предложений

57. Министерство обязано рассмотреть в установленный настоящим Положением срок, объективно оценить, принять мотивированное решение и дать ответ по существу предложения, относящегося к его непосредственному ведению (компетенции).

Заявитель имеет право обжаловать отказ в принятии и рассмотрении предложения в вышестоящей инстанции.

58. Заявители вправе обращаться в Министерство с предложениями по совершенствованию законодательства Приднестровской Молдавской Республики.

59. Поступающие в адрес Министерства предложения от заявителей по проведению общественных и социально-экономических реформ в Приднестровской Молдавской Республике, принятию в связи с этим новых законодательных актов, их отмене или изменению рассматриваются в соответствии с настоящим Положением и могут быть внесены субъектом законодательной инициативы на рассмотрение в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

## 15. Рассмотрение заявлений

60. Министерство, приняв к рассмотрению заявление, поступившее от заявителя, обязано:

а) рассмотреть его по существу в установленные настоящим Положением сроки;

б) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

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

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

Отказ в принятии заявления, а также решение по заявлению, не удовлетворяющее заявителя, могут быть обжалованы в вышестоящий орган государственной власти либо в суде в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

## 16. Рассмотрение жалоб

61. Министерство рассматривает жалобы, касающиеся решений, а также неправомерных действий (бездействия) подведомственных ему организаций.

62. Жалоба может быть подана не позднее 1 (одного) месяца с момента, когда заявителю стало известно о нарушении его прав, и не позднее 3 (трех) месяцев со дня получения письменного или устного уведомления Министерства об отказе в удовлетворении требований, содержащихся в обращении, за исключением случаев, когда действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики предусмотрены иные сроки рассмотрения жалоб.

63. Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть продлен по решению Министерства при предоставлении обратившимся лицом подтверждающих документов.

64. Если срок подачи жалобы истек и не продлен, заявитель может обратиться с жалобой в вышестоящую инстанцию.

65. Заявитель, обратившийся с жалобой, имеет право:

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

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

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

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

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

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

ж) пользоваться услугами доверенного лица, адвоката;

з) отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу.

66. Должностное лицо и иные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

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

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

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

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

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

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

67. Рассмотрение жалобы прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пункте 11 настоящего Положения. О прекращении рассмотрения жалобы 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.

68. По итогам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

б) об отказе в полном или частичном удовлетворении жалобы;

в) о направлении жалобы по подведомственности.

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

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

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

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

## 17. Особенности рассмотрения ходатайств гражданина

72. Ходатайства гражданина оформляются в случаях и по вопросам, прямо установленным законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

73. Ходатайства гражданина подаются в Министерство, его должностному лицу, и рассматриваются в сроки, установленные настоящим Положением.

74. Ходатайства гражданина принимаются к рассмотрению при наличии всех необходимых и правильно оформленных документов по форме, установленной законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

75. При отказе в принятии к рассмотрению и регистрации ходатайства заявителю направляется письменное уведомление с указанием причин отказа и порядка обжалования решения.

76. О решении, принятом по ходатайству, заявитель информируется в течение 10 (десяти) дней со дня его принятия.

77. Решение, принятое по ходатайству, а также отказ в принятии к рассмотрению и регистрации ходатайства могут быть обжалованы в вышестоящей инстанции или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

## 18. Коллективные обращения

78. Коллективные обращения рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего Положения, регулирующими порядок подачи и рассмотрения письменных обращений в виде предложений, жалоб и петиций, за исключением глав 2, 17 настоящего Положения.

79. Коллективные обращения граждан, принятые на собраниях, конференциях, подлежат рассмотрению так же, как и индивидуальные обращения, поданные в письменной форме.

80. Коллективные обращения могут оформляться в виде петиций, подаваемых в Министерство, его должностным лицам, от имени участников собрания, конференции выборными лицами, обладающими представительскими полномочиями.

81. Решение по коллективному обращению граждан, в случае если оно не удовлетворяет их законные права, свободы и интересы, может быть обжаловано в вышестоящей инстанции или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

## 19. Ответственность за нарушение действующего законодательства об обращениях заявителей

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

Преследование заявителя за содержащуюся в обращении критику влечет ответственность виновных должностных лиц Министерства в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Граждане вправе в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, обратиться в суд с заявлением о возмещении материального и морального вреда, причиненного им в результате нарушения Министерством или его должностным лицом законодательства Приднестровской Молдавской Республики об обращениях граждан.

83. Подача заявителем обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи, влечет ответственность в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

84. Заявители, систематически предъявляющие заведомо необоснованные требования, влекущие значительные материальные затраты, связанные с рассмотрением их обращений, могут быть привлечены к ответственности в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики с компенсацией понесенных затрат за их счет.

Приложение к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан,
юридических лиц, общественных объединений
и организации личного приема заявителей
в Министерстве цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Приднестровской Молдавской Республики

Форма

Журнал
регистрации личного приёма заявителей

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | № входящего документа | Фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства (места пребывания) или место работы (учебы), почтовый адрес, № телефона заявителя | Краткое содержание обращения | Резолюция руководителя, исполнитель | Результат рассмотрения |

*Примечание:* Журнал регистрации личного приема заявителей должен быть прошит, пронумерован и скреплен склейкой с проставлением подписи, фамилии и инициалов начальника отдела.