Размещено на сайте Министерства юстиции
Приднестровской Молдавской Республики
в разделе «Официальное опубликование»

ПРИКАЗ
МИНИСТЕРСТВА ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ И ТРУДУ ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и об организации личного приема заявителей в Едином государственном фонде социального страхования Приднестровской Молдавской Республики и его территориальных органах

Согласован:
Единый государственный фонд социального страхования

Зарегистрирован Министерством юстиции
Приднестровской Молдавской Республики 28 февраля 2020 г.
Регистрационный N 9377

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года N 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений" (САЗ 03-50) в действующей редакции, Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 6 апреля 2017 года N 61 "Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики" (САЗ 17-15) с изменениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года N 111 (САЗ 17-23), от 4 октября 2017 года N 258 (САЗ 17-41), от 10 января 2018 года N 2 (САЗ 18-2), от 12 февраля 2019 года N 49 (САЗ 19-6), от 27 сентября 2019 года N 352 (САЗ 19-37), в целях установления механизма организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений в Едином государственном фонде социального страхования Приднестровской Молдавской Республики и его территориальных органов, а также организации личного приема заявителей, приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и об организации личного приема в Едином государственном фонде социального страхования Приднестровской Молдавской Республики и его территориальных органах согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Начальникам структурных подразделений Единого государственного фонда социального страхования Приднестровской Молдавской Республики, директорам территориальных органов Единого государственного фонда социального страхования Приднестровской Молдавской Республики ознакомить с настоящим Приказом своих работников и обеспечить неукоснительное соблюдение установленных Положением требований.

3. Управлению программного обеспечения Единого государственного фонда социального страхования Приднестровской Молдавской Республики обеспечить размещение настоящего Приказа на официальном сайте Единого государственного фонда социального страхования Приднестровской Молдавской Республики.

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на директора Единого государственного фонда социального страхования Приднестровской Молдавской Республики.

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 Е.Н. Куличенко

г. Тирасполь
31 января 2020 г.
N 117

Приложение
к Приказу Министерства
по социальной защите и труду
Приднестровской Молдавской Республики
от 31 января 2020 года N 117

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и об организации личного приема заявителей в Едином государственном фонде социального страхования Приднестровской Молдавской Республики и его территориальных органах

1. Общие положения

1. Положением о порядке рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений и об организации личного приема заявителей в Едином государственном фонде социального страхования Приднестровской Молдавской Республики и его территориальных органах (далее - Положение) в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики определяется единый для Единого государственного фонда социального страхования Приднестровской Молдавской Республики (далее - Фонд) и его территориальных органов (центров социального страхования и социальной защиты городов (районов) (далее - Центр)) порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, общественных объединений (далее - заявители), 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 Фонд (Центр) для разрешения поставленных в обращениях вопросов, относящихся к компетенции Фонда (Центра).

3. Обращения заявителей, поступившие в Фонд (Центр) 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 Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года N 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений" (САЗ 03-50) в действующей редакции и настоящим Положением.

4. Под обращением в настоящем Положении следует понимать изложенное в устной, письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалобу, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петицию, а также устное обращение заявителя, адресованное должностным лицам Фонда (Центра).

Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении:

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, а также общественное объединение;

в) заявитель - гражданин либо юридическое лицо, а также общественное объединение;

г) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и (или) иных нормативных правовых актов Приднестровской Молдавской Республики в сфере государственного пенсионного страхования, социального страхования и страхования от безработицы;

д) заявление - устная или письменная просьба заявителя, направленная на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов заявителя, установленных законодательством Приднестровской Молдавской Республики в сфере государственного пенсионного страхования, социального страхования и страхования от безработицы;

е) жалоба - письменное требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями должностных лиц Фонда (Центра).

Порядок подачи и особенности рассмотрения жалобы на решения, действия или бездействие Фонда (Центра) и его должностных лиц установлены главой 7 настоящего Положения;

ж) 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;

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

и) петиция - коллективное обращение заявителей о необходимости проведения общественных реформ или внесения изменений и дополнений в законодательство Приднестровской Молдавской Республики в сфере государственного пенсионного страхования, социального страхования и страхования от безработицы;

к) повторное обращение - обращение, поступившее в Фонд (Центр) от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз, 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;

л) Центр - (Центр социального страхования и социальной защиты города (района) - территориальный орган Единого государственного фонда социального страхования Приднестровской Молдавской Республики, обладающий статусом юридического лица, выполняющий функции Фонда на территории соответствующих административно-территориальных единиц Приднестровской Молдавской Республики.

5. Под должностным лицом Фонда (Центра) в настоящем Положении понимаются должностные лица (работники), постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющие функции представителей власти, либо выполняющие организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Фонде (Центре).

6. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения, за исключением:

а) обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного, административного судопроизводства;

в) запросов в архивы, библиотеки, органы статистики.

7. Работа с обращениями основывается на принципах гласности и открытости. Информация об адресе, по которому заявители могут подать свои обращения, справочный телефон, время личного приема заявителей размещена на официальном сайте Фонда (http://ef-pmr.org/), на информационных стендах в помещениях Фонда (Центра), а также может быть доведена до сведения заявителей в телефонном режиме.

8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся заявителей, без их согласия.

9. Фонд (Центр) и его должностные лица в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений и принимать по ним решения в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Прием и регистрация письменных обращений заявителей

10. Прием обращений заявителей осуществляется в течение времени работы Фонда (Центра) на протяжении всего рабочего дня.

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

11. Поступившие в Фонд (Центр) письменные обращения заявителей в порядке очередности подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению. Отказ в приеме обращения запрещается.

12. Учет и регистрация в Фонде (Центре) обращений граждан, поступивших на имя директора Фонда (Центра) и других должностных лиц Фонда (Центра), производится отделом по вопросам документационной и организационной деятельности (далее - организационный отдел).

13. 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.

Обращения, принятые лично от граждан, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

14. Зарегистрированные обращения передаются директору Фонда (Центра) либо, в случае его отсутствия, заместителю директора Фонда (Центра) для предварительного рассмотрения.

15. По результатам предварительного рассмотрения обращения директором Фонда (Центра) либо его заместителем дается поручение об их рассмотрении - налагается резолюция, содержащая указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

3. Рассмотрение и разрешение письменных обращений заявителей

16. Заявитель направляет письменное обращение непосредственно в адрес Фонда (Центра), на имя директора Фонда (Центра).

Письменные обращения граждан должны содержать:

а) наименование органа (Единый государственный фонд социального страхования Приднестровской Молдавской Республики или Центра социального страхования и социальной защиты города (района)) и (или) фамилию, имя, отчество директора Фонда (Центра);

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, общественных объединений должны содержать:

а) наименование органа (Единый государственный фонд социального страхования Приднестровской Молдавской Республики или Центра

социального страхования и социальной защиты города (района)) и (или) фамилию, имя, отчество директора Фонда (Центра);

б) 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, общественного объединения;

д) личную подпись лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, общественного объединения, заверенную печатью юридического лица, и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии (в том числе в электронном виде).

В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в части второй и третьей настоящего пункта, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю при наличии в обращении адреса его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) или контактного номера телефона. Если в указанном обращении содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении, оно подлежит направлению в орган, осуществляющий предварительное расследование.

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

18. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В данном случае заявителю письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

20. В случае если обращения неподведомственны Фонду (Центру), они переадресуются в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления тому органу государственной власти, органу местного самоуправления или должностному лицу, юридическому лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

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

21. Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий (бездействий) которых обжалуется, не допускается. В случае нарушения указанного требования, персональную ответственность за рассмотрение указанного обращения несет непосредственный руководитель лица, правомерность действий (бездействий) которого обжалуется.

22. Подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель - должностное лицо (работник), указанное (указанный) в резолюции первым.

Соисполнители не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до истечения срока исполнения письменного обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

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

24. Должностным лицам (работникам) Фонда (Центра), задействованным в приеме и рассмотрении обращений, запрещается предпринимать какие-либо действия, способствующие разглашению ставших им известными сведений по существу обращений и результатов

их проверки.

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

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

27. Делать какие-либо надписи и отметки на письменных обращениях, за исключением предусмотренных техникой обработки документов, не допускается.

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

Ответ предоставляется на бланке Фонда (Центра) установленного образца за подписью директора Фонда (Центра) либо лица его замещающего, а также с указанием фамилии и номера телефона исполнителя.

29. Ответы на обращения должны быть по своему содержанию обоснованными и мотивированными, 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.

30. Регистрация и направление ответа Фонда (Центра) после подписания его директором Фонда (Центра), либо лицом его замещающим, осуществляется должностными лицами структурного подразделения Фонда (Центра), выполняющими функции, связанные с регистрацией и обработкой исходящей корреспонденции, в течение суток с момента его поступления на регистрацию, а если этот срок приходится на выходные и нерабочие праздничные дни, - в первый после них рабочий день.

4. Рассмотрение электронных обращений заявителей

31. Электронные обращения направляются посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты Фонда (Центра) либо путем заполнения электронной формы на официальном сайте Фонда в специальном разделе, предназначенном для подачи электронных обращений.

32. На электронные обращения заявителей распространяются требования, указанные в пункте 16 настоящего Положения. Личная подпись в данном случае не является обязательной.

33. Не подлежат рассмотрению по существу электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные частью второй и третьей пункта 16 настоящего Положения, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 32 настоящего Положения;

б) содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

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

г) жалобы на руководителей коммерческих организаций.

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основаниям, предусмотренным подпунктами в), г) части первой настоящего пункта, заявителю сообщается о его праве на обращение в письменной форме в органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также к должностным лицам, к руководителям юридических лиц, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

34. 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.

35. В случае если поступившие электронные обращения неподведомственны Фонду (Центру), об этом сообщается заявителю с указанием органа или должностного лица, к непосредственной компетенции которых относится рассмотрение обращения.

36. Электронные обращения граждан рассматриваются в сроки, предусмотренные пунктами 46-49 настоящего Положения.

В случаях, когда электронные обращения граждан по своему содержанию не относятся к одному из видов обращений, предусмотренных пунктом 4 настоящего Положения, их рассмотрение осуществляется не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления.

5. Анализ обращений

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, следует проанализировать обоснованность доводов, приведенных в жалобе, в частности проверить соответствие обжалуемых действий (бездействий) должностного лица (работника) Фонда (Центра) требованиям действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики.

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.

41. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории ходатайств, следует проанализировать возможность признания за

заявителем определенного статуса, прав, гарантий и льгот на основании предоставленных документов.

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

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

43. 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.

6. Оставление письменного, электронного обращения заявителя без рассмотрения

44. Обращения заявителей, направленные в адрес Фонда (Центра) или его 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;

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.

45. При поступлении обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему ранее по основаниям, предусмотренным подпунктом а) пункта 44 настоящего Положения, был дан письменный ответ об оставлении обращения без рассмотрения, директор Фонда (Центра), либо 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.

7. Срок рассмотрения обращений заявителей

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

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

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

49. 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.

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

51. 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.

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

8. Обязанности должностных лиц Фонда (Центра) по рассмотрению обращений заявителей

53. Должностные лица Фонда (Центра) обязаны:

а) принимать и рассматривать обращения граждан, юридических лиц, общественных объединений в порядке и в сроки, установленные Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года N 367-З-III "Об обращениях граждан и юридических лиц, а также общественных объединений" (САЗ 03-50) и настоящим Положением;

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

в) принимать законные и обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

г) своевременно информировать заявителей о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, разъяснять порядок обжалования принятых решений;

д) исключать случаи возложения проверок на лиц, в отношении которых имеются основания полагать, что они лично, прямо или косвенно, заинтересованы в необъективном решении вопроса;

е) систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы, ходатайства, содержащиеся в них критические замечания, изучать общественное мнение в целях совершенствования работы и устранения причин, порождающих жалобы заявителей;

ж) проверять состояние работы с обращениями в подведомственных органах и организациях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;

з) регулярно проводить личный прием заявителей.

54. Должностным лицам Фонда (Центра) без согласия обратившихся заявителей, запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни заявителей, ставших известными в связи с рассмотрением обращений. По просьбе заявителей не подлежат разглашению сведения о фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

9. Порядок организации и проведения личного приема заявителей в Фонде (Центре)

55. Личный прием заявителей проводят по заранее утвержденному графику директор Фонда (Центра) и его заместители.

Информация о графике проведения личного приема размещена на официальном сайте Фонда (http://ef-pmr.org/), на стендах в помещениях Фонда (Центра), в доступном для заявителей месте, а также может быть сообщена по телефону.

56. Личный прием заявителей ведется по предварительной записи, которая осуществляется специалистом организационного отдела в приемной Фонда (Центра) путем занесения сведений о заявителе и его вопросах в журнал записи на личный прием, при личном обращении заявителя в устной или письменной форме, а также по телефону.

Запись на прием проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме обеденного перерыва с 12.00 до 13.00 часов, выходных и праздничных дней).

57. Лицо, производящее запись на личный прием, проводит предварительную беседу с заявителем, в ходе которой вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса заявителя, а также разъясняет заявителю право подать письменное обращение по существу интересуемых вопросов и получить на него письменный ответ.

58. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности. Заявители, имеющие установленное действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики право внеочередного приема, принимаются вне очереди.

Перед началом личного приема заявители предъявляют уполномоченному должностному лицу документ, удостоверяющий личность (заявители, представляющие интересы юридического лица дополнительно предъявляют документ, подтверждающий право выступать от имени юридического лица, в том числе общественного объединения).

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

В случае повторного обращения по тому же вопросу, лицом, производящим запись на личный прием, осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя, которые представляются директору Фонда (Центра) (его заместителям).

60. Во время личного приема заявитель имеет право сделать устное обращение либо оставить письменное обращение, о чем уполномоченным лицом делается отметка в журнале.

61. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

62. Неявка на личный прием заявителя, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие заявителя в рассмотрении обращения, лица, указанные в пункте 55 настоящего Положения, вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на 1 (один) месяц.

О необходимости личного участия и сроке рассмотрения обращения заявителю сообщается в письменном виде.

63. После рассмотрения письменного обращения, заявителю направляется ответ, а в случае необходимости личной встречи он приглашается в Фонд (Центр).

10. Ответственность должностных лиц Фонда (Центра)

64. Нарушение требований настоящего Положения влечет ответственность виновных должностных лиц Фонда (Центра) в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.