

32. В случае поступления в Минимущество Дагестана или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Минимущества Дагестана, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

33. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает проект ответа гражданину, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего обращение в Минимущество Дагестана. Ответ гражданину согласовывается в установленном порядке и направляется на подпись должностному лицу Минимущества Дагестана в соответствии с резолюцией министра (заместителя министра).

34. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

в случае принятия по результатам рассмотрения обращения правового акта экземпляр принятого правового акта направляется гражданину. В этом случае подготовки специального ответа не требуется;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, указаны дата отправки, регистрационный номер письменного обращения.

35. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

36. При необходимости продления сроков исполнения поручения начальник структурного подразделения Минимущества Дагестана, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя министра (заместителя министра) служебную записку с соответствующим обоснованием.

37. Министр (заместитель министра) в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения.

Гражданину, направившему обращение, не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

38. При поступлении письменного обращения гражданина на рассмотрение из Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан, Народного Собрания Республики Дагестан и других органов государственной власти по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

39. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом Минимущества Дагестана, ответственным за рассмотрение письменного обращения, согласовывается:

начальником структурного подразделения Минимущества Дагестана, ответственного за рассмотрение письменного обращения, - в срок не более одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

начальником структурного подразделения Минимущества Дагестана, являющегося соисполнителем поручения, - в срок не более одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Минимущества Дагестана, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

должностным лицом Минимущества Дагестана, ответственным за правовое обеспечение, при необходимости, - в срок до двух рабочих дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Минимущества Дагестана, ответственного за рассмотрение письменного обращения.

40. Ответ на обращение гражданина подписывает министр (заместитель министра) в течение одного рабочего дня.

41. Материалы, использованные при подготовке ответа, формируются в отдельное дело в соответствии с утвержденной инструкцией по делопроизводству Минимущества Дагестана.

42. Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за прием-отправку корреспонденции, проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

43. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Минимущество Дагестана в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Минимущество Дагестана в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Минимущество Дагестана обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований ч.2 ст.6 Федерального закона на официальном сайте Минимущества Дагестана.

44. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

45. Все обращения граждан размещаются, уполномоченным за работу с обращениями граждан сотрудником, на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ.

III. Личный прием граждан

46. Организацию личного приема граждан министром осуществляет структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан,

совместно со структурными подразделениями, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов.

Прием осуществляется по предварительной записи.

Предварительная запись осуществляется уполномоченным сотрудником подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан при:

- а) личном обращении гражданина в Минимущество Дагестана;
- б) путем направления письменного обращения в адрес Минимущества Дагестана;
- в) направления электронного обращения через ресурсы официального сайта Минимущества Дагестана в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

г) направления электронного обращения на официальную электронную почту Минимущества Дагестана «mio.estate@e-dag.ru».

В ходе предварительной записи уполномоченный сотрудник уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

47. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Минимущества Дагестана, осуществляется министром, заместителями министра и иными уполномоченными на то лицами.

48. Подготовка документов для приема граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

49. Доведение информации о времени и месте приема министром до сведения граждан осуществляет структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан.

График приема граждан размещается на официальном сайте Минимущества Дагестана в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

50. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема (приложение к настоящей Инструкции).

51. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

52. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

53. В случае необходимости при ведении приема уполномоченными должностными лицами Минимущества Дагестана могут быть приглашены работники структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

54. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

55. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Минимущества Дагестана, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

56. В случае если в ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении его обращения по причине того, что ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в карточке личного приема делается соответствующая запись.

IV. Контроль за рассмотрением обращений граждан

57. Контроль за организацией личного приема министром и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Минимуществе Дагестана, осуществляются структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан.

58. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в Минимуществе Дагестана, осуществляется, ответственным должностным лицом за организацию приема граждан в Минимуществе Дагестана в соответствии с настоящей Инструкцией.

59. Контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Минимущества Дагестана требований настоящей Инструкции и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, осуществляют должностные лица, начальники структурных подразделений Минимущества Дагестана.

60. Контроль за соблюдением структурными подразделениями Минимущества Дагестана порядка рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, посредством обязательного информирования структурных подразделений, определенных в качестве ответственных исполнителей, об истечении установленных сроков рассмотрения письменных обращений.

Структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет в целях аналитики сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений.