



**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**
(Минстрой РД)

П Р И К А З

« 24 » октября 2023 г.

№ 11-Пр-272

Махачкала

**Об утверждении Порядка работы с обращениями и личного приема граждан
в Министерстве строительства, архитектуры
и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан**

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан, руководствуясь положениями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказываю:

1. Утвердить прилагаемые:
 - а) Порядок работы с обращениями и личного приема граждан;
 - б) Карточку личного приема граждан.
2. Отделу мобилизационной работы, защиты тайны и взаимодействия со СМИ (Гасанбекова З.Б.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан: (www.minstroy.e-dag.ru).
3. Организационному отделу (Абуевой Б.С.) довести настоящий приказ до заместителей министра, начальников структурных подразделений.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

А.А. Сулейманов

Утвержден
приказом Минстроя РД
от « 24 » октября 2023 года № Пр-11-272

Порядок работы с обращениями и приема граждан

**1. Прием и регистрация обращений граждан, направленных
в письменной форме или в форме электронного документа**

1.1. Прием, регистрация и организация своевременного рассмотрения обращений граждан в адрес министра строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан и его заместителей осуществляется организационным отделом Управления делами (далее – Отдел) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59).

1.2. Работники, ответственные за прием поступающей корреспонденции:

- проверяют на соответствие адресату, неправильно адресованные и оформленные тексты в письменной форме, ошибочно вложенные документы возвращают отправителю;

- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные подклеивают), к тексту обращения подкалывают конверт.

В случае отсутствия приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте документа, а также при обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет и т.п.) работником Отдела составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий посылается отправителю. Указанный акт сканируется и прикрепляется к соответствующей регистрационно-контрольной карточке (далее – РКК) в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

1.3. При регистрации письменных обращений на лицевой стороне первого листа, а не на сопроводительных документах к нему, в месте, обеспечивающем его прочтение, проставляется штамп установленного образца, с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

1.4. Обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, направленные в адрес Министра строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан и его заместителей, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Отдел. Информация по ним вносится в СЭД с последующим составлением РКК, в которую вносятся: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый адрес или адрес электронной почты; отмечается вид обращения, составляется аннотация, которая должна быть четкой, краткой и отражать суть содержания обращения.

1.5. Обращения, поступившие от имени коллектива учреждения или общественной организации, организаторов митингов и собраний, а также подписанные членами одной семьи, являются коллективными.

При регистрации коллективных обращений в РКК вносится первая

разборчиво указанная фамилия с припиской «и др.». Первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого заявители просят направить ответ, в случае отсутствия такового первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «Коллективное».

В случае, если заявитель пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая своего, в графе «гражданин» отмечаются две фамилии.

В случае, если в обращении не указаны фамилия, имя и отчество гражданина, в РКК вносится запись «Без подписи». В учетной карточке проставляется отметка «Анонимное».

2. Рассмотрение обращений граждан, направленных в письменной форме или в форме электронного документа

2.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию министра строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан и его заместителей, регистрируются и направляются, в зависимости от содержащихся в них вопросов, в течение семи дней со дня регистрации с сопроводительным письмом Отделом в соответствующий орган исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципального района или городского округа Республики Дагестан, иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее - иные организации), или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59, за исключением случаев, указанных в части 1 и части 4 статьи 11 Федерального закона № 59, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительные письма и ответы подписываются на специальных бланках начальником Управления делами.

Сопроводительные письма, ответы и уведомления сканируются в РКК в системе электронного документооборота.

В случае, если в обращении указан только адрес электронной почты, ответ и (или) уведомление направляются на соответствующий адрес электронной почты.

В случае, если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, ответ и (или) уведомление направляются в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, и в форме электронного документа - по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.2. Письменное обращение с просьбой о личном приеме рассматривается в обычном порядке. В случае принятия решения должностным лицом об организации личного приема по обращению, автору данного обращения направляется соответствующее уведомление.

2.3. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципального района или городского округа Республики Дагестан, иную организацию или должностному лицу, исполнитель данного обращения в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59 может запрашивать в указанных органах или у

должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального района или городского округа Республики Дагестан, иную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59, невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Республики Дагестан, иные организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение (жалоба) возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3. Работа с отдельными видами обращений

3.1 Рассмотрение отдельных видов обращений осуществляется в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59:

- в случае, если в обращении гражданина не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, ответ на обращение не дается;

- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в случае, если в обращении гражданина, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст в обращении не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Республики Дагестан, иные организации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в обращении фамилия и (или) почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему подразделением неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, по представлению подразделением служебной записки Заместителя министра либо уполномоченное им на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного

обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки подписывается Заместителем министра, представившим соответствующую служебную записку;

- в случае, если в обращении обжалуется судебное решение, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.2. Депутатский запрос рассматривается безотлагательно и берется на контроль.

3.3. Письменное обращение без личной подписи автора рассматривается в установленном законодательством порядке.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан, уведомление авторам о перенаправлении обращений на исполнение

4.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в Отделе. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

4.2. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Республики Дагестан, иных организаций или от должностных лиц, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется в установленном порядке.

4.3. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов федеральных органов государственной власти или должностное лицо, рассматривающее обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.4. Министром строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан могут устанавливаться сокращенные сроки исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

4.5. Обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений

граждан, поступивших на исполнение в подразделения, осуществляют руководители данных подразделений. Ответственные исполнители по рассмотрению обращений граждан несут персональную ответственность за исполнение поручения.

5.2. Общий контроль за исполнением обращений граждан в подразделениях осуществляет Отделом.

5.3. На контроль ставятся:

- обращения граждан, по которым даны поручения Главы Республики Дагестан, Председателя Правительства, Государственного секретаря, Руководителя Администрации, заместителей Председателя Правительства, о результатах рассмотрения которых необходимо представить информацию (предложения) в адрес соответствующего должностного лица;

- обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, а также направленные федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и должностными лицами, по которым необходимо представить информацию (предложения) с результатах рассмотрения обращения в их адрес;

- обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общественно значимое и общесоциальное значение.

5.4. На обращения, взятые на контроль, устанавливается директивный срок исполнения в СЭД.

5.5. Обращения, взятые на контроль, снимаются с контроля по решению должностного лица, давшего поручение.

5.6. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, автору дан исчерпывающий ответ, дано поручение о снятии его с контроля. В этом случае обращения списываются «В дело».

5.7. Ответы на обращения, поступившие с запросом о представлении информации из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленные подразделениями, вместе с оригиналами документов, связанных с исполнением поручений по данному обращению, передаются в день подписи соответствующим исполнителем в Организационный отдел.

По итогам рассмотрения обращений граждан Отдел направляет ответы в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций с использованием межведомственного электронного документооборота.

5.8. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы в федеральные органы государственной власти либо должностному лицу должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающую конкретную информацию по всем вопросам, поставленным в

обращении;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается по каким причинам;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, исходящий номер, дата, ссылка на номер и дату поручения, фамилия и инициалы исполнителя, номер телефона.

5.9. При необходимости оригиналы документов, связанных с рассмотрением обращений граждан в подразделениях, работниками данных подразделений передаются в Отдел, где они формируются в дела в соответствии с Номенклатурой дел.

Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки.

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1 Личный прием граждан ведут министр строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан и его заместители (далее - руководство), а также руководители структурных подразделений Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан.

6.2. График личного приема граждан руководством составляется начальником Отдела.

6.3. Время проведения приема согласовывается с соответствующим должностным лицом, осуществляющим прием. Предварительная запись на прием министру строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан производится начальником Отдела на основании письменного заявления.

При необходимости в целях осуществления приема граждан и рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист подразделения, курирующего сферу ведения поднимаемого заявителем вопроса.

Не позднее чем за 1 день до даты проведения приема граждан начальник Отдела представляет окончательный список граждан, записавшихся на личный прием к министру строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан

6.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.5. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны боевых действий, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

6.6. Обращения граждан, адресованные министру строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан при необходимости, предварительно направляются соответствующему должностному лицу для рассмотрения по существу обращения в целях принятия мер, подготовки

предложений по решению либо об отказе в решении вопроса с соответствующими обоснованиями.

Обоснованные предложения по решению вопроса по обращению гражданина представляются в установленном порядке министру строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан для принятия решения по его личному приему.

6.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае повторного обращения работник Отдела осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются министру строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министра строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.8. В ходе личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

6.9. 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.

6.10. Запись на повторный прием к руководству осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником Отдела, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

6.11. Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию соответствующего должностного лица с разъяснением заявителю, в какой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципального района или городского округа Республики Дагестан, иную организацию или к какому должностному лицу ему следует обратиться;

б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы курирующими заместителями министра, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения его повторного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) отсутствуют документы, удостоверяющие личность заявителя;

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

6.12. Лицом, уполномоченным на принятие решения об отказе в личном приеме заявителя (или по его итогам) и в дальнейшем рассмотрении обращения,

является начальник Отдела.

6.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном законодательством.

7. Хранение материалов по результатам рассмотрения обращений граждан

7.1. По итогам рассмотрения обращений граждан после списания их «В дело» либо «К материалам» материалы при необходимости передаются подразделениями на хранение в Отдел.

7.2. Материалы по рассмотренным обращениям граждан формируются в отдельные дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.3. Срок хранения обращений граждан в Архиве составляет 5 лет, в подразделениях и в Отделе - 1 год.

7.4. По истечении срока хранения в Отделе и подразделениях материалы подлежат сдаче в Архив.

7.5. Учетные карточки рассмотренных обращений хранятся в базе данных 5 лет.

Утвержден
приказом Министра РД
от « 24 » октября 2023 года № Пр-11-272

Карточка личного приема граждан

от « _____ » « _____ » 2023 г.

№ _____

Ф.И.О. _____

Документ, удостоверяющий личность (паспорт)

№ _____

Адрес проживания _____

Содержание обращения _____

Принятое решение, поручения по обращению

Поручено: _____

Контрольный срок исполнения _____

Ф.И.О., Подпись должностного лица, осуществляющего прием _____
