



**УПРАВЛЕНИЕ КАПИТАЛЬНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА  
ГОРОДА КУЗНЕЦКА  
(УКС г. Кузнецка)  
ПРИКАЗ**

от 15.12.2021 № 62  
г. Кузнецк

**О Порядке делопроизводства по обращениям граждан в управлении  
капитального строительства города Кузнецка**

В целях совершенствования правил ведения делопроизводства по обращениям граждан в управлении капитального строительства города Кузнецка:

1. Обращения граждан подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в управлении капитального строительства города Кузнецка ведется отдельно от других видов делопроизводства.

3. Начальник управления капитального строительства города Кузнецка назначает приказом уполномоченное лицо, ответственное за учет, порядок рассмотрения, контроль и хранение обращений граждан в управлении капитального строительства города Кузнецка.

4. Работники управления капитального строительства города Кузнецка, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов, за своевременность и полноту подготовки ответов заявителям по обращениям граждан, находящихся у них на рассмотрении.

Ответы на письменные обращения граждан, обращения в форме электронного документа, устные обращения, поступившие в ходе личного приема, по которым требуется письменный ответ, готовятся в письменном виде в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко. При составлении ответа по рассмотрению обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание обращения с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

- ответ следует строить раздельно по каждому рассмотренному вопросу, если в обращении гражданина содержится несколько вопросов (абзацы нумеруются

арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим сущность поставленного вопроса);

- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки вскрытых недостатков по каждому вопросу и о мерах по устранению;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие нормативно-правовые акты.

В ответах на обращения граждан не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;

- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом авторам обращения.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

Ответы на обращения, поступившие в адрес управления капитального строительства города Кузнецка, подписывает начальник управления капитального строительства города Кузнецка или лицо, на то уполномоченное начальником управления капитального строительства города Кузнецка указанием по исполнению (резолюцией).

Рассмотрение письменных обращений, обращений в форме электронного документа, устных обращений, поступивших в ходе личного приема, по которым требуется подготовка письменного ответа, не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением гражданина прекращается, если приняты необходимые меры, дан аргументированный письменный ответ.

Ответственный исполнитель (указанный в резолюции первым) организует согласование (визирование) проекта ответа на обращение с соисполнителями (если имеются) и проводит доработку проекта обращения по замечаниям (если имеются).

Согласование проекта ответа на обращение проводится до его подписания в целях качества и эффективности предлагаемого решения.

Согласование проекта ответа на обращение проводится в пределах установленного срока рассмотрения обращения.

Ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения обязан представить на подпись ответ на обращение (исходя из документа) визы проставляются на экземпляре, помещаемом в дело.

5. Прием письменных обращений граждан в адрес управления капитального строительства города Кузнецка производит специалист управления капитального строительства города Кузнецка, уполномоченный начальником управления капитального строительства города Кузнецка.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписи принявшего обращение и сообщается телефон для справок по обращениям граждан в соответствии с приложением №1.

На обращении, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

Регистрация поступивших в адрес управления капитального строительства города Кузнецка письменных обращений граждан осуществляется специалистом, уполномоченным приказом начальника управления капитального строительства города Кузнецка в электронном журнале системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes. При регистрации обращений проставляется (-ются) код (-ы) вопроса (-ов) в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (в актуальной редакции). Электронный образ обращения путем сканирования вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего письма по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Кол». Если письмо подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый или автор, в адрес которого просят направить ответ. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Ан».

После регистрации на поступившие обращения заполняется регистрационно-контрольная карточка установленного образца в соответствии с приложением №2. К письменным обращениям в адрес управления капитального строительства города Кузнецка прикрепляется регистрационно-контрольная карточка, которая распечатывается из системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

Указание об исполнении обращения гражданина дается начальником управления капитального строительства города Кузнецка, в форме резолюции, которая заносится в регистрационно-контрольную карточку. Специалистом отдела делопроизводства администрации города Кузнецка резолюция Главы администрации города Кузнецка вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes.

В случае, если в резолюции начальника управления капитального строительства города Кузнецка, рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определён ответственный исполнитель, подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

На бланке письма заявителю указывается исходящий номер, дата

отправления, ссылка на регистрационный номер, дата поступления в администрацию города.

Исходяющий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

Контроль за исполнением письменных обращений граждан ведется по регистрационно-контрольным карточкам и с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/notes.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их решением, формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В ходе личного приема граждан содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку в соответствии с приложением № 3.

Устные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, регистрируются в отдельном журнале для регистрации устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в адрес управления капитального строительства города Кузнецка устных обращений граждан осуществляется специалистом управления капитального строительства города Кузнецка, уполномоченным руководителем, в электронном журнале системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes. При регистрации обращений проставляется (-ются) код (-ы) вопроса (-ов) в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (в актуальной редакции). Электронный образ обращения (регистрационно-контрольной карточки) путем сканирования вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв «ЛП», порядкового номера регистрации устного обращения. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

Если гражданин согласен с устным ответом, данным ему в ходе личного приема, и ему не требуется письменный ответ, он ставит свою подпись в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки в соответствии с приложением № 3. При отсутствии такой подписидается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Указание об исполнении обращения гражданина дается должностным лицом, проводившим прием, в форме резолюции, которая заносится в регистрационно-контрольную карточку.

Зарегистрированные устные обращения граждан (копии) вместе с одним экземпляром регистрационно-контрольной карточки в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, направляются исполнителям для рассмотрения. Уполномоченным специалистом управления капитального строительства города Кузнецка резолюция начальника управления капитального строительства города Кузнецка вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes.

В случае если в резолюции должностного лица, проводившего прием, рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определён ответственный исполнитель, подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

На бланке письма заявителю указывается исходящий номер, дата отправления, ссылка на регистрационный номер, дата поступления в управление капитального строительства города Кузнецка.

Исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения. Контроль за исполнением устных обращений граждан ведется по регистрационно-контрольным карточкам и с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства на платформе Lotus/Notes.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их решением, формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

7. Обращения в форме электронного документа, поступившие в Интернет-приемную начальника управления капитального строительства города Кузнецка, регистрируются специалистом управления капитального строительства города Кузнецка, уполномоченным руководителем в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Интернет-приемную начальника управления капитального строительства города Кузнецка.

В журнале указываются фамилия и инициалы заявителя, его почтовый адрес (если таковые имеются) и адрес его электронной почты.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв «ИП», порядкового номера регистрации обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

После регистрации на поступившие обращения заполняется регистрационно-контрольная карточка установленного образца в соответствии с приложением № 2.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений не допускается.

Обращение граждан в форме электронного документа, поступившее в Интернет-приемную начальника управления капитального строительства города Кузнецка, подлежит рассмотрению в установленном действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

8. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

Правила ведения делопроизводства по обращениям граждан обязательны для работников управления капитального строительства города Кузнецка.

Начальник управления капитального  
строительства города Кузнецка

А.Н. Николаев

**РАСПИСКА**

Дана \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года его (ее) письменное обращение поступило в управление капитального строительства города Кузнецка на \_\_\_\_\_листах, \_\_\_\_ фото.

Телефон для справок: \_\_\_\_\_

Должность уполномоченного по работе с обращениями граждан в управлении капитального строительства

---

(Ф.И.О. специалиста, подпись)

Начальник управления капитального  
строительства города Кузнецка

А.Н. Николаев

**Управление капитального строительства города Кузнецка**

**Регистрационно-контрольная карточка**

**Автор:** вписывается фамилия (полное), имя, отчество (инициалы), в случае если обращение коллективное указываются две первые фамилии и общее количество подписей

**Адрес:** указывается адрес (полностью) заявителя (лей)

**Предыдущие обращения:** указывается дата, №

**Вид документа:** указывается один из видов (предложение, заявление, жалоба)

**Корреспондент:** указывается форма обращения (личное, коллективное; если обращение направлено из федерального органа государственной власти, органа власти Пензенской области, указывается адресант)

**Дата и индекс регистрации:** указывается дата регистрации, №

**Краткое содержание:** указывается краткое содержание обращения с учетом характера вопроса

**Ответственный исполнитель:** указывается фамилия (полностью), имя и отчество (инициалы) должностного лица

**Резолюция:** указывается резолюция должностного лица

**Срок исполнения:** указывается срок исполнения

**Роспись и дата получения письма на исполнение:** ставится подпись лица, принявшего обращение на рассмотрение, указывается дата

## Ход исполнения

Дата	Исполнитель, принявший обращение на рассмотрение	Отметка о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание	Контрольные отметки
	указывается исполнитель, которому направлено обращение на рассмотрение	указывается информация о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание или краткое объяснение при напоминании	

**Дата и индекс окончательного ответа:**

Адресат:

Результат рассмотрения:

С контроля снят: *ставится подпись*

Начальник управления капитального строительства города Кузнецка

А.Н. Николаев

**Приложение № 3****ПРИЁМ** *должность лица, ведущего прием***РЕГИСТРАЦИОННО- КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №****Автор:****Адрес:****Тип документа:** устное обращение**Вид обращения:** личный прием**Дата и индекс  
регистрации:****Краткое  
содержание (с  
учетом характера  
вопросов):****Ответственный  
исполнитель или  
фамилия ведущего прием:****Резолюция:****Срок исполнения:**

**Даю согласие на обработку моих персональных данных**

Я

с разъяснениями по моему устному обращению, полученными в ходе личного приема граждан, состоявшегося «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ согласен (на).

По указанным в регистрационно-контрольной карточке вопросам письменного ответа не требую

(подпись)

С регистрационно-контрольной карточкой ознакомлен (на)

(дата, подпись)

## Начальник управления капитального строительства города Кузнецка

NK

А.Н.Николаев