

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
учреждение Культурный центр «Троицкий»  
(СПб ГБУ КЦ «Троицкий»)**

**ПРИКАЗ**

21.02.2022

№ 9

**Санкт-Петербург**

**Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении  
«Культурный центр «Троицкий»  
в новой редакции**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Санкт-Петербурга,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 21.02.2022 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Культурный центр «Троицкий» в новой редакции (приложение № 1 к приказу).
2. Признать утратившим силу приказ СПб ГБУ КЦ «Троицкий» от 30.12.2020 № 181.
3. Руководителя структурных подразделений учреждения ознакомить подчиненных с содержанием настоящего приказа.
4. Заместителю директора по творческой работе Кобзевой О.А. разместить настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Культурный центр «Троицкий» (приложение к приказу) на информационных стендах в Учреждении и на сайте Учреждения <http://kc-troitsky.ru>
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Директор**



**М.А. Букина**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор  
Санкт-Петербургского государственного  
бюджетного учреждения  
«Культурный центр «Троицкий»



М. А. Букина

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении**  
**«Культурный центр «Троицкий»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Культурный центр «Троицкий» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативно – правовыми документами.

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Культурный центр «Троицкий» (далее – Учреждение).

1.3. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Самостоятельная передача гражданином письменных обращений или курьером осуществляется по адресу: 192012, Санкт-Петербург, пр. Обуховской Обороны д.223, лит. А, приемная директора. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг - с 09.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45; перерыв - с 13.00 до 13.45.

1.5. В форме электронного документа обращения направляются гражданами исключительно при помощи сервиса «Обратная связь» на официальном сайте Учреждения <https://kc-troitsky.ru> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.6. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, не допускается.

## 2. Основные термины, используемые в Положении

**Обращение** – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества предоставляемых услуг;

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**Должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Учреждении.

## 3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.
- 3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.4. Обращаться с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.
- 3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.



#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Требования к письменному обращению граждан**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение. Указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, способ получения ответа. Излагает суть обращения, заверяет личной подписью с указанием даты.

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

#### **6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан**

6.1. Все письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации уполномоченным сотрудником Учреждения в течение 3 (трех) календарных дней с момента поступления в «Журнале регистрации обращений граждан». Устные обращения граждан регистрируются уполномоченным сотрудником Учреждения в «Журнале регистрации устных обращений граждан», находящемся в приемной.

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.1.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.1.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.1.3. В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении

переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении обратившийся гражданин уведомляется письменно.

6.1.4. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответ на обращение не дается. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

6.1.5. При подготовке ответа гражданину при необходимости проводится служебное расследование.

6.2. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.2.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для устных обращений.

6.2.2. В устном обращении гражданин называет фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер контактного телефона, электронную почту (при наличии).

6.3. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, директором Учреждения принимается одно из следующих решений:

- 1) о принятии к рассмотрению;
- 2) о направлении в другие организации и учреждения;
- 3) о приобщении к ранее поступившему обращению;
- 4) о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- 5) о сообщении гражданину о прекращении переписки.

6.4. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

6.5. Если рассмотрение обращения поручено директором Учреждения группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

6.6. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

6.7. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются гражданину почтовым отправлением.

6.8. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении.

6.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

## **7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан**

7.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 (тридцать) календарных дней с даты их регистрации Учреждением.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано директором Учреждения.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение 5 (пяти) лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном законом порядке.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан проводится директором Учреждения в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: второй и четвертый вторник месяца с 16.00 до 18.00.

Сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах, расположенных в Учреждении.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

8.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.7. Личный прием маломобильных граждан осуществляется директором Учреждения в специально отведенном помещении, расположенном на 1 этаже здания, обеспечивающем доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях и персональных данных, а также отвечающее санитарно – эпидемиологическим требованиям.

**8.8 В первоочередном порядке осуществляется личный прием директором Учреждения следующих категорий граждан:**

- участники Великой Отечественной войны;
- герои Советского Союза;
- герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- родители (опекуны, попечители, приемные родители), на попечении которых находятся трое и более детей, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей;
- инвалиды I и II групп (маломобильные граждане);
- многодетные родители;
- почетные граждане Санкт-Петербурга.

**8.9 В случае если правом на личный прием в первоочередном порядке обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится директором Учреждения в порядке их явки.**