

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное культурно-досуговое учреждение  
«Ломоносовский городской Дом культуры»**

**П Р И К А З**

« 5 » мая 2023 г.

№ 82 о/д

**О работе с обращениями граждан  
в СПб ГБКДУ «Ломоносовский ГДК»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном культурно-досуговом учреждении «Ломоносовский городской Дом культуры» (далее – Положение) согласно Приложению.
2. Утвердить день и время личного приема граждан директором: четверг с 10:00 до 13:00.
3. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан и порядок рассмотрения обращений документоведа Горанскую Н.А.
4. Специалисту по связям с общественностью Петрунинцевой Е.В. разместить данный Приказ и Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном культурно-досуговом учреждении «Ломоносовский городской Дом культуры» на официальном сайте учреждения в течение 5 рабочих дней со дня утверждения.
5. С приказом ознакомить всех заинтересованных лиц.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



**Т.В. Зиновьева**

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом СПб ГБКДУ  
«Ломоносовский ГДК»  
от 05.05.2023 № 82 о/д

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Санкт-Петербургском государственном бюджетном**  
**культурно-досуговом учреждении**  
**«Ломоносовский городской Дом культуры»**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно – порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном культурно-досуговом учреждении «Ломоносовский городской Дом культуры» (далее – «Ломоносовский ГДК», Учреждение).

1.3. Гражданин/граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в учреждение коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. В работе с обращениями граждан работники Учреждения руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991);
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом «Ломоносовского ГДК»;
- локальными нормативными актами «Ломоносовского ГДК».

1.5. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития Учреждения.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, Федеральных законах, Уставе «Ломоносовского ГДК» и нормативно-правовых актах Российской Федерации, Санкт-Петербурга, регулирующих отношения в сфере культуры.

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями работников «Ломоносовского ГДК».

Повторные обращения – обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимные обращения – письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.6. Настоящее Положение исполняется административными работниками

«Ломоносовского ГДК», осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.7. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос, или, при возможности, решение вопроса может осуществляться «Ломоносовским ГДК» во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

## **2. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

2.1. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и электронным обращениям граждан несет директор «Ломоносовского ГДК».

2.3. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляется директором «Ломоносовского ГДК».

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется работниками Учреждения, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.5. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в «Ломоносовский ГДК» документоведом, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале обращений (Приложение 1).

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора «Ломоносовского ГДК» передаются на исполнение специалисту.

2.7. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора «Ломоносовского ГДК», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.8. Работники «Ломоносовского ГДК» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны предоставить необходимые документы и материалы в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти.

2.9. Письменное обращение, поступившее в «Ломоносовский ГДК», рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

2.10. В исключительных случаях директор «Ломоносовского ГДК» вправе продлить срок рассмотрения обращения, направив заявителю промежуточный ответ, не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

