

УТВЕРЖДЕН  
приказом директора СПб ГБКДУ  
«Дом народного творчества и досуга»  
от «12» апреля 2024 г. №36

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОМ УЧРЕЖДЕНИИ «ДОМ НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА И ДОСУГА»**

Санкт-Петербург  
2024

## 1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном культурно-досуговом учреждении «Дом народного творчества и досуга» (далее по тексту – Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступившие в Санкт-Петербургское государственное бюджетное культурно-досуговое учреждение «Дом народного творчества и досуга» (далее – Учреждение) в устной/письменной форме или в форме электронных сообщений.

1.3. Работа с обращениями в Учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Установленный настоящим Регламентом порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных федеральных законов (Трудовой кодекс Российской Федерации, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ, а также Устава Учреждения и иных локальных нормативных актов Учреждения, изданных в соответствии с упомянутыми законами.

1.5. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Учреждения, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;

**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 органов управления или должностных лиц Учреждения, либо критика деятельности указанных органов 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, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Учреждения.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.7. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется ответственным работником, назначенным приказом директора.

1.8. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений возлагается на директора Учреждения.

1.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Учреждения несут руководители структурных подразделений.

## 2. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, осуществляется директором Учреждения, а в случае его отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) заместителем директора по общим вопросам.

2.2. Прием граждан осуществляется не реже двух раз в месяц в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается директором, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном сайте Учреждения (далее - Сайт) <https://www.spbdntd.ru>.

2.3. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

2.4. Работники, ответственные за организацию личного приема граждан, производят подбор



и представляют для доклада директору все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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 в карточке делается соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6. Обязанности по оформлению указанных карточек возлагается на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

2.7. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.8. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.9. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся по карточкам личного приема граждан.

### 3. Прием и регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Учреждения обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2. Обращения принимаются и регистрируются в день поступления в Учреждение.

3.3. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично ответственному работнику;
- почтовым отправлением в адрес Учреждения;
- по аппарату факсимильной связи Учреждения: 8 (812) 766-65-56.

3.4. Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется:

3.4.1. посредством заполнения специальной формы на Сайте Учреждения;

3.4.2. путем отправки сообщения по электронным адресам: [dntd.spb@mail.ru](mailto:dntd.spb@mail.ru); [dntd@cult.gugov.spb.ru](mailto:dntd@cult.gugov.spb.ru).

Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Учреждения, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.5. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Учреждения и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

Ответы на обращения, поступившие в Учреждение по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

3.7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Учреждения и/или фамилию, имя, отчество соответствующего



Должностного лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение № 2) и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.8. Поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Ответственным работником Учреждения составляются акты (Приложение № 3) в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в трех экземплярах и подписывается двумя работниками Учреждения. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение, третий - поступает директору Учреждения.

3.9. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.10. Ответственный работник регистрирует все обращения, отвечающие требованиям подпунктов 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, в соответствии с правилами, установленными Положением о документообороте Учреждения.

3.11. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.12. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно».

Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к №     » (указывается номер предыдущего обращения).

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

3.13. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в Учреждение, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.14. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в подпунктах 3.5 и 3.7 настоящего Регламента.

3.15. Устные и письменные обращения, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями, содержащимися в подпунктах 2.6, 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, работник, ответственный за организацию приёма граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке производит их регистрацию.



3.16. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) надлежащим Должностным лицам Учреждения для рассмотрения и принятия решения о передаче для исполнения в соответствующие структурные подразделения.

3.17. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

3.18. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений:

- дата поступления и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество автора обращения;
- почтовый адрес;
- вид доставки;
- предыдущие обращения;
- источник поступления;
- тематика обращения;
- заголовок к тексту (краткое содержание документа);
- уточняющая информация (если необходимо);
- номер и дата ответа на данный документ;
- номер дела в номенклатуре дел для хранения;
- результаты рассмотрения;
- контроль исполнения;
- ход исполнения.

#### 4. Рассмотрение обращений

4.1. Зарегистрированные обращения ответственный работник передает директору, который назначает должностных лиц, ответственных за подготовку ответа на обращение.

4.2. Должностные лица:

- рассматривают по существу письменные обращения, доставленные в адрес Учреждения способами, перечисленными в подпунктах 3.2-3.4 настоящего Регламента, а также полученные от граждан на личном приеме;

- принимают обоснованные решения и обеспечивают их исполнение;
- своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;
- разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений;
- направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений;

- осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

4.4. Подлинник обращения направляется на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции директора. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям, подлинник обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым (далее по тексту - ответственный исполнитель).

4.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

4.6. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, с соблюдением требований подпунктов 1.6 и 4.9 настоящего Регламента.

4.7. Предложение о замене ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей может быть представлено Должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение, не позднее 3 рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

4.8. Решение о замене ответственного исполнителя или смене состава соисполнителей,



содержащееся в резолюции Должностного лица, не позднее следующего рабочего дня доводится до сведения вновь назначенных исполнителей, а также директора.

4.9. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

4.10. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

4.11. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Учреждения за подписью директора, либо за подписью работников, которым предоставлено право подписи ответов на обращения. Подписанные директором или уполномоченным работником ответы на обращения в обязательном порядке проходят регистрацию.

4.12. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам по акту ценным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

4.13. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

4.14. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение посредством электронной почты, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен как в адрес электронной почты, так и на почтовый адрес.

4.15. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет такого гражданина.

4.16. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.18. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей, Должностное лицо может принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.19. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается в правоохранительные органы.

4.20. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

## 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения рассматриваются в следующие сроки:



- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Министерством культуры России, Правительством Санкт-Петербурга, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес, - в срок, указанный в поручении;

- обращения, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

5.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены директором, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Учреждение письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

5.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти - уведомление о принятом решении.

5.6. Ответ заявителю регистрируется в журнале регистрации обращений как исходящее письмо.

## **6. Организация делопроизводства при работе с обращениями**

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в Учреждении правилами делопроизводства.

Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

## **7. Анализ работы с обращениями**

7.1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный работник представляет директору отчет о работе с поступившими обращениями.