

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Централизованная библиотечная система Петродворцового района Санкт-Петербурга»  
(СПБ ГБУ «ЦБС Петродворцового района Санкт-Петербурга»)

**ПРИКАЗ**

**по основной деятельности**

«29» ноября 2022

№ 64/О

Санкт-Петербург

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан**

В целях урегулирования правоотношений, порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан и контроля за его исполнением

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждении с 01.12.2022 года.
2. Возложить ответственность за прием и регистрацию обращений граждан на библиотекаря 1 категории Орлянскую С.А.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.Н. Жукова

С приказом ознакомлена:  
Орлянская С.А.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Централизованная библиотечная система Петродворцового района Санкт-Петербурга»  
(СПБ ГБУ «ЦБС Петродворцового района Санкт-Петербурга»)

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система Петродворцового района Санкт-Петербурга» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок. Местонахождение: Почтовый адрес Учреждения: 198516, Санкт-Петербург, г. Петергоф, Эрлеровский бульвар, дом 18, лит. А., кабинет 1. Контактный телефон: (812)417-48-71. Адрес электронной почты: [cbs-petergof@yandex.ru](mailto:cbs-petergof@yandex.ru). График работы: понедельник - пятница: 10.15 – 17.15, перерыв: 13.30 - 14.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

1.4. Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Учреждения (<http://peterhof-biblioteka.ru/>), а также на информационном стенде по адресу нахождения Учреждения.

#### **2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций**

##### **2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в Учреждении. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма; - при

приеме письменного обращения от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. При регистрации на обращении ставится отметка, где указываются входящий номер и дата регистрации.

2.1.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору Учреждения или лицу, исполняющему его обязанности в день регистрации или на следующий рабочий день.

## **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора Учреждения, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить

срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в Администрацию Петродворцового района Санкт-Петербурга или начальнику отдела культуры Администрации Петродворцового района Санкт-Петербурга, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце три пункта 2.2.5. настоящего Положения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

### **2.3. Подготовка ответов на обращения граждан**

2.3.1. После рассмотрения директором Учреждения поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалистам согласно резолюции.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в специалистам, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на

обращение оформляется на бланке Учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Учреждении и подписывается директором либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы. 2.3.7. По результатам рассмотрения письменного обращения подготовленный ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

#### **2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений**

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления в Учреждении гражданам отводится место, оборудованное столом, стульями, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения еженедельно, по вторникам с 11.00 до 13.00, по четвергам с 15.00 до 17.00. Информация о месте, днях и часах личного приема доводится должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, до сведения заявителей по указанным ими почтовым адресам, телефонам, электронной почте. Прием граждан ведется в соответствии с утвержденным графиком на основании предварительной записи на прием по телефону (812) 417-48-72 либо по адресу местонахождения Учреждения. В случае отсутствия директора Учреждения в часы приема прием граждан осуществляют заместители директора Учреждения.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Учреждения, а также на информационном стенде.

3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.4. При осуществлении записи на личный прием должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в Учреждении, ведется учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 1 к настоящему Положению.

3.5. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет директору Учреждения карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости директор Учреждения дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться работники Учреждения.

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина, форма которой предусмотрена Приложением 2 к настоящему Положению.

3.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.11. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства.

4.3. Контроль за соблюдением полноты рассмотрения вопроса, указанного в обращении граждан, осуществляется директором Учреждения.

4.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор Учреждения. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Централизованная библиотечная система Петродворцового района Санкт-Петербурга»  
(СПБ ГБУ «ЦБС Петродворцового района Санкт-Петербурга»)

Приложение 1  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан

**Форма журнала учета обращений граждан**

№ п/п	ФИО	Краткое содержание запроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Централизованная библиотечная система Петродворцового района Санкт-Петербурга»  
(СПБ ГБУ «ЦБС Петродворцового района Санкт-Петербурга»)

Приложение 2  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ год

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина	
Место работы, должность	
Паспортные данные, адрес регистрации гражданина, контактный телефон	
Краткое содержание вопроса	
Фамилия, имя, отчество, должность лица ведущего прием	
Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения	
Подпись лица, ведущего прием, дата	