

Санкт-Петербургское государственное  
автономное учреждение культуры  
«Санкт-Петербургский государственный  
театр музыкальной комедии»

УТВЕРЖДЕНО

приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

по организации работы с обращениями граждан  
в Санкт-Петербургском государственном автономном учреждении культуры  
«Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии»

Санкт-Петербург

2023 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение по организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) в Санкт-Петербургском государственном автономном учреждении культуры «Санкт-Петербургский государственный театр музыкальной комедии» (далее – Учреждение) определяет:

- последовательность действий должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан;
- правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в адрес генерального директора Учреждения;
- порядок ведения книги отзывов и предложений (далее – Книга отзывов), а также организации ответов на изложенные в ней обращения;
- порядок личного приема граждан должностными лицами Учреждения;
- осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга, регулирующих правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан;
- Уставом Учреждения и иными локальными актами Учреждения.

1.3. В Учреждении рассматриваются обращения граждан, как в письменной, так и в электронной форме, поданные через официальный адрес электронной почты Учреждения [kanc@muzcomedy.ru](mailto:kanc@muzcomedy.ru), посредством портала государственных и муниципальных услуг, а также обращения граждан, изложенных в Книге отзывов.

## 2. ПРИЁМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Инструкцией по делопроизводству Учреждения.

Все поступающие обращения проверяются должностным лицом Учреждения, ответственным за делопроизводство в Учреждении, на повторность обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Повторные обращения, а также обращения одного и того же гражданина (групп граждан), направленные им (ими) в различные адреса, а затем поступившие соответственно в Учреждение, учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением признака повторности.

2.2. При рассмотрении обращений граждан генеральный директор Учреждения либо назначенное им должностное лицо Учреждения:

2.2.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

2.2.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.

2.2.3. Обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему данное сообщение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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, генеральный директор Учреждения 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 одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.3. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

2.4. Обращения граждан рассматриваются в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Генеральный директор Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан. Жалобы граждан относительно качества оказанных Учреждением услуг рассматриваются в срок не более 10 дней со дня регистрации жалобы (со дня записи в Книге отзывов), если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.5. Приём, регистрация и рассмотрение электронных обращений граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

2.6. При рассмотрении обращений граждан в электронном виде генеральный директор Учреждения либо назначенное им должностное лицо Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивает подготовку ответа в электронной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.2.3. настоящего Положения.

2.7. Электронные обращения граждан рассматриваются в сроки, установленные пунктом 2.4 настоящего Положения.

2.8. Проекты ответов на обращения готовятся в 2 экземплярах и передаются на подпись генеральному директору Учреждения или заместителям генерального директора в соответствии с их компетенцией с обязательным приложением обращения, на которое дается ответ.

2.9. Проекты ответов на обращения визируются на оборотной стороне руководителями структурных подразделений Учреждения, ответственными за подготовку ответа на обращение.

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется заведующим канцелярией отдельно от общего делопроизводства Учреждения.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в Учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации личного приема граждан должностными лицами Учреждения;
- журнал регистрации письменных и электронных обращений граждан;

- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка);
- письменные обращения граждан, изложенные в Книге отзывов.

3.3. Письменные и электронные обращения граждан, поступившие в Учреждение, регистрируются, оформляются, рассматриваются генеральным директором Учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

3.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на руководителей структурных подразделений Учреждения.

3.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль генерального директора Учреждения.

3.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер ответа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), ответы на поставленные вопросы, наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, а также инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

#### **4. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ КНИГИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

4.1. Книга отзывов находится в фойе Учреждения на видном и доступном для гражданина месте либо у главного администратора.

4.2. В книге отзывов делаются записи, касающиеся нарушений прав потребителей, установленных действующим законодательством, культуры обслуживания, наличия нарушений по организации показа культурного мероприятия, а также положительные отзывы о работе Учреждения. Гражданин, изложив обращение (претензию, заявление, предложение), указывает дату записи и подпись с расшифровкой, а также обратный адрес и телефон для связи. Записи, не относящиеся к деятельности Учреждения, не рассматриваются.

4.3. Книга отзывов выдается гражданину по первому требованию. Работники Учреждения не вправе препятствовать гражданину, желающему внести запись в книгу отзывов. Запрещается требовать от заявителей (граждан) предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.

4.4. Начальник отдела продаж и работы со зрителями обеспечивает ведение Книги отзывов, а также обеспечивает в срок не более одного рабочего дня передачу информации о сделанном гражданином в Книге отзывов обращении заведующему канцелярией для подготовки ответа в соответствии с настоящим Положением.

4.5. Начальник отдела продаж и работы со зрителем делает в Книге отзывов отметку о принятых мерах.

4.6. Нумерация Книги отзывов ведется в течение года и продлевается на следующий год. По заполнении всей книги отзывов она передается в канцелярию (заведующему канцелярией), где хранится в течение одного года.

Новый том книги отзывов утверждается генеральным директором Учреждения.

4.7. Иные локальные нормативные акты Учреждения, регламентирующие порядок ведения книги отзывов и предложений, применяются в части, не противоречащей настоящему разделу Положения.

#### **5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ УЧРЕЖДЕНИЯ**

5.1. Личный прием граждан проводится генеральным директором Учреждения, заместителями генерального директора по вопросам своей компетенции, начальником отдела продаж и работы со зрителями.

Личный прием граждан генеральным директором Учреждения, заместителями генерального директора проводится только по предварительной записи по телефону канцелярии Учреждения.

5.2. Личный прием граждан начальником отдела продаж и работы со зрителями проводится согласно утвержденному генеральным директором Учреждения графику.

Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должностными лицами Учреждения размещается в фойе Учреждения, на официальном сайте Учреждения [www.muzcomedy.ru](http://www.muzcomedy.ru) и предоставляется по телефону канцелярии Учреждения.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина.

5.4. Личный прием граждан осуществляется заместителями генерального директора Учреждения при невозможности решения вопроса гражданина либо несогласия гражданина с результатом решения вопроса начальником отдела продаж и работы со зрителями.

5.5. В случае невозможности решения заместителями генерального директора Учреждения поставленного вопроса либо несогласия гражданина с результатом решения вопроса, вопрос передается на рассмотрение генеральному директору при личном приеме гражданина.

5.6. 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. В остальных случаях, в течение 10 рабочих дней дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии со статьей 2 настоящего Положения.

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

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

5.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **6. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ ПОЛОЖЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

6.1. Текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет заведующий канцелярией Учреждения.

6.2. Начальник отдела информационных технологий обеспечивает программно-техническое сопровождение работы с обращениями граждан, направленных по электронной почте, а также через портал государственных и муниципальных услуг, через систему «Платформа обратной связи».

6.3. Начальник отдела продаж и работы со зрителями несет ответственность как за обеспечение нахождения Книги отзывов в фойе Учреждения, так и за надлежащее его оформление.

6.4. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет исполнительный директор.