УТВЕРЖДЕН
приказом директора
СПб ГБУК «Государственный музей
«Исаакиевский собор»
от 27.03.2026 № 53

Регламент работы с обращениями граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении культуры «Государственный музей «Исаакиевский собор»

Санкт-Петербург
2026

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы с обращениями граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении культуры «Государственный музей «Исаакиевский собор» (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в адрес руководителя учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Основами законодательства Российской Федерации о культуре;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- с иным законодательством Российской Федерации, регулирующим правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в государственные учреждения, а также порядок рассмотрения таких обращений;
- с уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан как в письменной, так и в электронной форме, поданные через официальный адрес электронной почты учреждения – office@cathedral.ru.

2. Приём, регистрация и рассмотрение письменных общений граждан в учреждении

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

2.2.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;

2.2.2. в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

2.2.3. обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов за исключением:

2.1.3.1. 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.

2.1.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.1.3.3. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника

учреждения, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему данное сообщение, сообщается о недопустимости нарушения правом.

2.1.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.1.3.5. 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, руководитель 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 работнику учреждения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.1.4. 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.

2.3. Обращения гражданин рассматриваются не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

3. Приём, регистрация и рассмотрение электронных обращений граждан в учреждение

3.1. Приём, регистрация и рассмотрение электронных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.2. При рассмотрении обращений граждан в электронном виде руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных законодательством, 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 п.п. 2.2.3.1-2.2.3.6 настоящего Регламента.

2.3. Обращения гражданин рассматриваются не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

4. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

4.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется работниками Канцелярии учреждения отдельно от общего делопроизводства учреждения.
4.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:
- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам;
- документы личного приема граждан;
- журнал регистрации письменных и электронных обращений граждан;
- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.) и документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка).

4.3. Письменные и электронные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются, рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.
4.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей согласно резолюции руководителя учреждения.
4.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.
4.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.
4.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.
4.8. Контроль за соблюдением Регламента осуществляет руководитель учреждения.
4.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

5. Личный приём граждан

5.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений. Личный прием граждан проводится только по предварительной записи по телефону: (812) 315-43-61.
5.2. Личный прием граждан руководителем учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений учреждения проводится согласно утвержденному руководителем учреждения графику.
5.3. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения в общедоступном месте, на официальном сайте учреждения www.cathedral.ru и предоставляется по телефону (812) 315-43-61.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
5.5. Личный прием граждан осуществляется тем работником учреждения, в компетенции которого находится рассмотрение поставленного гражданином вопроса согласно следующему порядку: руководитель структурного подразделения учреждения, заместитель руководителя учреждения, руководитель учреждения. В исключительных случаях (отсутствие работника учреждения и др.) возможно нарушение указанного порядка обращений гражданина.
5.5.3. Личный прием граждан осуществляется руководителем структурного подразделения учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленного гражданином вопроса.
5.5.4. В случае невозможности решения руководителем структурного подразделения учреждения поставленного гражданином вопроса либо несогласия гражданина с результатом решения поставленного им вопроса (за исключением ситуаций согласно п. 5.6, п. 5.7 настоящего Регламента), вопрос передается на рассмотрение заместителю руководителя учреждения, в компетенцию которого входит решение данных вопросов, при личном приеме данного гражданина.
5.5.5. В случае невозможности решения заместителем руководителя учреждения поставленного вопроса либо несогласия гражданина с результатом решения вопроса, вопрос передается на рассмотрение руководителя учреждения 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 с частью 2 настоящего регламента.
5.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию работников 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.
5.11. Текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет заведующий канцелярией учреждения.