

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
МОСКВЫ
«ПАРК КУЛЬТУРЫ И ОТДЫХА ХОДЫНСКОЕ ПОЛЕ»
(ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле»)

П Р И К А З

«31» июля 2026 г.

№ 190/ОД

**Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан
и приёма граждан директором
Государственного автономного учреждения культуры города Москвы
«Парк культуры и отдыха «Ходынское поле»**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан, обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений, а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 31 июля 2026 г. Регламент работы с обращениями граждан и приёма граждан директором Государственного автономного учреждения культуры города Москвы «Парк культуры и отдыха «Ходынское поле» (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Администратора отдела безопасности, ГО и ЧС ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» Закурдяева А.А., назначить ответственным за размещение настоящего приказа на сайте Учреждения.
3. Ответственным за организацию работы с обращениями граждан назначить секретаря руководителя ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» Сафронову А.А.
4. Ответственным за организацию работы по личному приему граждан назначить начальника общего отдела ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» Шаньгину Н.С.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.В. Герасимова

**Регламент работы с обращениями граждан
и приёма граждан директором
Государственного автономного учреждения культуры города Москвы
«Парк культуры и отдыха «Ходынское поле»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы с обращениями граждан (письменными, электронными) а также порядок личного приёма граждан директором ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле» (далее – Учреждение).

1.2. Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами РФ и локальными актами Учреждения.

1.3. Действие Регламента распространяется на все обращения граждан, поступающие в Учреждение, независимо от формы подачи.

1.4. Ответственным за организацию работы с обращениями граждан является уполномоченное должностное лицо, назначенное приказом директора.

2. Формы и способы подачи обращений

2.1. Граждане могут направить обращение в Учреждение следующими способами:

2.1.1. в письменной форме – почтовым отправлением по юридическому адресу: 109559, г. Москва, ул. Марьинский парк, вл. 10, стр. 4 либо путём передачи нарочно в Дирекцию Учреждения по фактическому адресу местонахождения: 125252, г. Москва, Ходынский бульвар, 10Б.

2.1.2. в электронной форме – через официальную электронную почту: parkhodynka@culture.mos.ru.

2.2. Обращение должно содержать:

- наименование учреждения либо фамилия, имя, отчество и должность адресата;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- почтовый или электронный адрес для направления ответа;
- суть предложения, заявления либо жалобы;
- личную подпись и дату.

2.3. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к обращению документы и материалы либо их копии.

3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

3.1. Все поступающие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 календарных дней с момента поступления.

3.2. Регистрация осуществляется в электронной системе документооборота. В регистрационные данные вносятся:

- входящий номер и дата регистрации;

- фамилия, имя, отчество и контактные данные заявителя;
- краткое содержание обращения;
- срок исполнения;
- сведения об исполнителе в резолюции к обращению.

3.3. После регистрации обращение направляется на рассмотрение директору либо уполномоченному лицу в зависимости от содержания вопроса.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации, если иной срок не установлен законодательством.

3.5. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлён не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о причинах продления.

3.6. Ответ на обращение направляется по адресу почты по форме (письменной или электронной), указанной в обращении.

3.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.8. В случае, если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение или отсутствует почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Однако, такие обращения могут быть рассмотрены в частном порядке, когда в них содержатся сведения о готовящихся или совершённых правонарушениях.

4. Порядок личного приёма граждан директором

4.1. Личный приём граждан директором проводится еженедельно по четвергам с 16:00 до 17:00.

4.2. Место проведения приёма: Дирекция Учреждения: 125252, г. Москва, Ходынский бульвар, 10Б.

4.3. Запись на прием осуществляется по письменному личному заявлению, подлежащему регистрации (форма – приложение 1 к настоящему Регламенту).

4.4. При записи указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина;
- контактный телефон и почта;
- суть предложения, заявления либо жалобы (для предварительной подготовки).

4.5. При личном приёме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность, а также подписать согласие на обработку персональных данных (форма – приложение 2 к настоящему Регламенту) и отказ от аудио и видео записи (форма – приложение 3 к настоящему Регламенту).

4.6. Продолжительность приёма одного гражданина — не более 60 минут.

4.7. Содержание устного ответа заносится в карточку личного приёма. Если изложенные факты очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан устно в ходе приёма, о чём делается отметка в карточке (форма – приложение 4 к настоящему Регламенту).

4.8. В случае, если в личном заявлении содержатся вопросы, решение которых не требует проведение личного приема, в личном приеме может быть

отказано с указанием причины нецелесообразности проведения личного приема и направлением ответа с разъяснениями по существу поставленных вопросов.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Контроль и отчётность

6.1. Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляет директор Учреждения.

6.2. Ежеквартально проводится анализ поступивших обращений, выявляются типичные вопросы и проблемные зоны, разрабатываются меры по их устранению.

6.3. Результаты анализа оформляются в виде отчёта и представляются директору для принятия управленческих решений.

7. Заключительные положения

7.1. Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся приказом директора Учреждения.

7.2. Ознакомление сотрудников Учреждения с Регламентом и его изменениями проводится под подпись.

7.3. Текст Регламента размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде в здании Дирекции парка.

Приложение № 1

К Регламенту работы с обращениями граждан и приёма
граждан директором Государственного автономного
учреждения культуры города Москвы «Парк культуры и
отдыха «Ходынское поле»

Форма личного заявления на прием

Директору ГАУК г. Москвы
«ПКиО «Ходынское поле»
С.В. Герасимовой

от _____

ФИО полностью

Адрес: _____

Телефон: _____

Электронная почта: _____

Тема: _____

Кратко суть обращения — например, «Просьба о содействии в решении вопроса», «Вопрос по работе парка», «Предложение»

Прошу организовать мне личный приём у директора ГАУК г. Москвы «ПКиО
«Ходынское поле» _____

_____ желаемое дата и время _____

Дата: _____ Подпись: _____

Форма согласия на обработку персональных данных

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) субъекта персональных данных)

зарегистрированный(ая) по адресу: _____

документ, удостоверяющий личность: _____
(вид документа, серия, номер, дата выдачи, кем выдан)

контактные данные: телефон _____, e-mail _____,
свободно, своей волей и в своём интересе даю согласие ГАУК г. Москвы «ПКиО
«Ходынское поле» (далее – Оператор), адрес: 125252, г. Москва, Ходынский
бульвар, 10А; ИНН 7723788918, ОГРН 1117746124320,
на обработку моих персональных данных.

Перечень персональных данных, на обработку которых даётся согласие:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- дата рождения;
- адрес регистрации/проживания;
- данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер, дата выдачи, орган, выдавший документ);
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- иные персональные данные, предоставленные мной Оператору в рамках взаимодействия (в т. ч. при заполнении анкет, форм обратной связи, и т. п.).

Цели обработки персональных данных:

1. Обеспечение антитеррористической защищённости и физической безопасности посетителей и сотрудников парка (в т. ч. в рамках пропускного режима, видеонаблюдения).
2. Исполнение требований законодательства РФ, предоставление сведений в уполномоченные органы в случаях, предусмотренных законом.

Действия с персональными данными

Обработка включает следующие действия (операции) или совокупность действий с использованием средств автоматизации или без их использования: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Передача персональных данных третьим лицам

Я даю согласие на передачу моих персональных данных (кроме обезличенных) третьим лицам — партнёрам Оператора — исключительно в целях реализации совместных программ и оказания услуг, в объёме, необходимом для достижения указанных целей. Партнёры Оператора обязаны обеспечить

конфиденциальность и безопасность персональных данных в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Срок действия согласия и порядок отзыва

Настоящее согласие действует с даты его подписания в течение 5 (пяти) лет либо до достижения целей обработки персональных данных, а также до момента отзыва согласия.

Я уведомлён(а), что вправе отозвать настоящее согласие в любое время, направив письменное уведомление на почтовый адрес Оператора: 109559, г. Москва, ул. Марьинский парк, вл. 10, стр. 4.

В случае получения отзыва согласия Оператор прекращает обработку моих персональных данных и обеспечивает их уничтожение в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления отзыва, за исключением случаев, когда дальнейшая обработка предусмотрена законодательством РФ.

Подтверждение и ознакомление

Я подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с политикой Оператора в отношении обработки персональных данных, с моими правами как субъекта персональных данных.

Настоящее Согласие оформлено в виде отдельного документа, не являющегося частью какого-либо иного документа или информации, подписываемых мной.

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ / _____

Форма отказа от аудио и видео записи

Директору ГАУК г. Москвы
«ПКиО «Ходынское поле»
С.В. Герасимовой
от _____

ФИО полностью

ОТКАЗ от аудио- и видеofиксации хода личного приёма

Я, _____
(Ф. И. О. полностью)

дата рождения: «__» _____ Г.,
паспорт: серия _____ № _____, выдан _____
(кем, когда)

зарегистрированный по адресу: _____

контактный телефон: _____

адрес электронной почты: _____

являясь посетителем личного приёма у директора ГАУК г. Москвы «ПКиО «Ходынское поле»,
назначенного на «__» _____ 20__ г. в ____ : ____, в соответствии со ст. 23, 24 Конституции
Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных
данных», а также внутренними правилами учреждения, **заявляю об отказе** от проведения
аудиозаписи и/или видеозаписи хода моего личного приёма у директора учреждения.

Мне разъяснено, что:

- отказ от фиксации не препятствует проведению приёма и рассмотрению моего обращения;
- Учреждение вправе вести учёт факта приёма и фиксировать сведения в письменной форме (карточка приёма, протокол, журнал и т. п.) без применения аудио- и видеозаписи;
- при необходимости учреждение может использовать иные способы фиксации, не нарушающие мои права на неприкосновенность частной жизни и защиту персональных данных.

Дата: «__» _____ 20__ г.

Подпись посетителя: _____ / _____
(подпись) (Ф. И. О.)

Отметка сотрудника, принявшего отказ:

Принято «__» _____ 20__ г.

Должность: _____

Ф. И. О.: _____

Подпись: _____

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА

Регистрационный № _____ Дата регистрации «__» _____ 20 ____ г.

Должностное лицо, ведущее приём: _____
(Ф.И.О., должность)

1. Сведения о заявителе

- Ф.И.О.: _____
- Дата рождения: «__» _____ г.
- Адрес регистрации: _____
- Адрес фактического проживания: _____
- Контактный телефон: _____
- E-mail: _____
- Документ, удостоверяющий личность: _____
(наименование, серия, номер, кем и когда выдан)

- Статус заявителя (при наличии): _____
(например: льготная категория, инвалидность, многодетная семья и т.п.)

2. Сведения о приёме

- Дата и время приёма: «__» _____ 20 ____ г., : __ : __
- Форма обращения: личный приём / видеоконференцсвязь (нужное подчеркнуть)

3. Содержание обращения

- Тема обращения (кратко): _____
- Суть вопроса (изложение проблемы): _____

- Заявленные требования/просьбы: _____

4. Приложенные документы/материалы (при наличии)

№ Наименование документа Кол-во листов Примечание

1

2

5. Результаты приёма

- Разъяснения даны: _____
(кратко: какие нормы, порядок действий, куда обратиться и т.д.)
- Принято письменное обращение (да/нет): _____
- Если «да»: регистрационный № _____, дата _____
- Направлено на рассмотрение в другой орган/структуру (да/нет): _____
- Если «да»: наименование органа/структуры, срок направления _____
- Необходим дополнительный запрос сведений (да/нет): _____
- Если «да»: какие сведения, срок запроса _____

6. Контроль и исполнение

- Ответственный исполнитель: _____
(Ф.И.О., должность)
- Срок исполнения: до «__» _____ 20 ____ г.
- Текущий статус: _____
(на рассмотрении / направлен запрос / подготовлен ответ / закрыто и т.п.)
- Примечание: _____

Подпись должностного лица, проводившего приём: _____
(Ф.И.О., подпись)

С содержанием карточки ознакомлен(а), достоверность сведений подтверждаю:

«__» _____ 20 ____ г. _____
(подпись гражданина, Ф.И.О.)