

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
«Невская централизованная библиотечная система»

ПРИКАЗ № 39

Санкт-Петербург

16.02.2022 г.

*Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения обращений
граждан в СПб ГБУ «Невская ЦБС»*

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Невская централизованная библиотечная система»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Невская централизованная библиотечная система» согласно приложению № 1 к приказу.
2. Приказ от 30.12.2020 № 126 признать утратившим силу.
3. Назначить ответственным за сопровождение и организацию приема граждан, относящихся к инвалидам или маломобильным группам населения, Гусеву В.В. - секретаря руководителя.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
СПб ГБУ «Невская ЦБС»

Н.М. Ярцева

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении
«Невская централизованная библиотечная система»**

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Невская централизованная библиотечная система» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Невская централизованная библиотечная система» (далее – СПб ГБУ «Невская ЦБС», Учреждение).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в СПб ГБУ «Невская ЦБС».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в СПб ГБУ «Невская ЦБС» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов СПб ГБУ «Невская ЦБС», развитию и улучшению деятельности Учреждения;

«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 СПб ГБУ «Невская ЦБС» и его сотрудников, либо критика деятельности СПб ГБУ «Невская ЦБС» и его сотрудников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«сотрудник» – лицо, работающее в СПб ГБУ «Невская ЦБС», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству;

«ответственный» - сотрудник СПб ГБУ «Невская ЦБС», на которого приказом директора возложены обязанности по сопровождению и организации приема граждан, относящихся к инвалидам или маломобильным группам населения, при их личном обращении в Учреждение.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции СПб ГБУ «Невская ЦБС», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан:

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников СПб ГБУ «Невская ЦБС», почтовые адреса, адрес сайта СПб ГБУ «Невская ЦБС», адрес электронной почты, месторасположение структурных подразделений, включая структурные подразделения СПб ГБУ «Невская ЦБС», графике приема граждан предоставляется секретарем директора по телефону: 8 (812) 362-07-00 и размещена на сайте СПб ГБУ «Невская ЦБС» (<http://www.nevcbs.spb.ru>).

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в СПб ГБУ «Невская ЦБС», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется секретарем директора по телефону 8 (812) 362-07-00.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя директора СПб ГБУ «Невская ЦБС»: 192174, Санкт-Петербург, ул. Бабушкина, д. 64.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты: direktor@nevcbs.spb.ru.

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю директора.

Прием граждан директором СПб ГБУ «Невская ЦБС» и его заместителями по личным вопросам осуществляется в соответствии с графиком, указанном в приложении № 1 к Положению.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (812) 362-07-00.

2.2. Требования к документам, предоставляемым гражданином

В письменном обращении гражданин указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество директора СПб ГБУ «Невская ЦБС», а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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.

2.3. Устные обращения граждан

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан директором СПб ГБУ «Невская ЦБС» или его заместителями.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в СПб ГБУ «Невская ЦБС», устные и поступившие в форме электронного документа – в течение одного дня.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, подлежат обязательной регистрации.

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию СПб ГБУ «Невская ЦБС».

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию СПб ГБУ «Невская ЦБС», гражданинудается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения в СПб ГБУ «Невская ЦБС» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить директору СПб ГБУ «Невская ЦБС» 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 СПб ГБУ «Невская ЦБС». С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает

причину прекращения переписки с ним. Директор СПб ГБУ «Невская ЦБС», в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) 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);

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

III. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

3.2. Все обращения, поступившие в СПб ГБУ «Невская ЦБС», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.3. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение директору СПб ГБУ «Невская ЦБС».

3.4. Директор СПб ГБУ «Невская ЦБС» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.5. В случае если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю директора СПб ГБУ «Невская ЦБС» со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи директору СПб ГБУ «Невская ЦБС» (исполняющему обязанности директора СПб ГБУ «Невская ЦБС») – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.6. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.10. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство СПб ГБУ «Невская ЦБС».

3.11. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись директора СПб ГБУ «Невская ЦБС» (исполняющему обязанности директора СПб ГБУ «Невская ЦБС»).

3.12. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции директора СПб ГБУ «Невская ЦБС» (лица, его замещающего) исполнители.

3.13. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

3.14. Прием граждан по личным вопросам осуществляется директором СПб ГБУ «Невская ЦБС», заместителями директора в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

3.15. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.16. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.17. 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 журнале.

В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию СПб ГБУ «Невская ЦБС».

3.18. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.19. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Документы СПб ГБУ «Невская ЦБС» и других организаций, поступивших в СПб ГБУ «Невская ЦБС» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.5. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.20. 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.

3.21. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

3.22. Письменные обращения и материалы по устному обращению хранятся в течение 5 (пяти) лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном законом порядке.

IV. Правила и порядок приема граждан, относящихся инвалидам и маломобильным группам населения

4.1. В целях обеспечения беспрепятственного доступа в Учреждение инвалидов и маломобильных граждан обеспечивается оказание помощи по сопровождению их в Учреждение.

4.2. Прием граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата осуществляется в фойе, расположенным на первом этаже. В фойе размещены места для отдыха.

4.3. При сопровождении ответственным инвалида или маломобильного гражданина, лично обратившегося в Учреждение, к месту организации приема граждан, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидами, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха: ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее оказания (речевые или письменные сообщения). Слова сопровождаются доступными, понятными жестами. Предлагается гражданину следовать за собой, приглашающим жестом ладонью указывается место, куда гражданин может присесть;

2) для гражданина с нарушением зрения: ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь гражданину предлагается выбрать способ ее предоставления (поддержка за локоть/руку или речевые сообщения), уточняется, с какой стороны удобно оказывать поддержку (обычно это свободная от трости сторона). При спуске или подъеме по ступенькам необходимо вести гражданина перпендикулярно к ним и обязательно показать перила. Проходя двери или узкие проходы, всегда идти впереди, рукой направляя гражданина так, чтобы он шел следом за ответственным;

3) для гражданина, испытывающего трудности при передвижении: прием осуществляется только в кабинетах, расположенных на первом этаже здания. Ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сопровождает гражданина в кабинет;

4) для гражданина с нарушениями интеллекта: ответственный предлагает следовать за собой, открывая перед гражданином дверь и предлагая занять место посетителя в кабинете.

4.4. Лицом, осуществляющим прием, обеспечивается соблюдение правил этики общения с инвалидом, включая:

1) для гражданина с нарушением слуха:

а) для привлечения внимания необходимо назвать гражданина по имени и отчеству, в случае отсутствия реакции - слегка прикоснуться к его руке или привлечь внимание жестом руки;

2) для гражданина с нарушением зрения:

а) специалисту, осуществляющему прием, необходимо представиться, при общении с посетителем необходимо учитывать постоянную потребность гражданина в ориентации в пространстве. Если сотрудник, осуществляющий прием, перемещается по кабинету или покидает его, то его действия сопровождаются комментариями. Если в ходе приема

возникла необходимость присутствия других специалистов, необходимо представить их, дав им возможность выразить голосом свое присутствие;

б) при общении с гражданином избегается излишняя жестикуляция, обеспечивается отсутствие шумовых явлений в кабинете (отключается или максимально снижается громкость сигналов телефонов, находящихся в кабинете);

3) для гражданина, испытывающего затруднения в речи: при общении не следует торопить и перебивать говорящего, рекомендуется использовать вопросы, требующие коротких ответов, при беседе поддерживать визуальный контакт. При возникновении трудности в общении предлагается вести диалог в письменном виде;

4) для гражданина с интеллектуальными нарушениями: в общении необходимо использовать конкретные формулировки, изложенные доступным и понятным языком. Речь должна быть спокойной, без колебаний тембра и скорости изложения информации. При возможности устная информация должна сопровождаться иллюстративными или письменными материалами.

4.5. По завершении личного приема ответственный предлагает гражданину помочь по сопровождению. При получении согласия на такую помощь ответственный сотрудник сопровождает инвалида или иного маломобильного гражданина до выхода из здания, оказывает помощь при посадке в транспортное средство.

V. Ответственность за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

5.1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 1
к Положению «О порядке рассмотрения
обращений граждан в СПб ГБУ «Невская ЦБС»,
утверженное приказом директора от «16» февраля 2022 г. № 39

**Сведения о СПб ГБУ «Невская ЦБС»
для информирования граждан**

1. Полное (сокращенное) наименование Учреждения - Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Невская централизованная библиотечная система» (СПб ГБУ «Невская ЦБС»)
2. Почтовый адрес: 192174, Санкт-Петербург, ул. Бабушкина, д.64
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников СПб ГБУ «Невская ЦБС»: 8 (812) 362-07-00
4. Телефон для справок по личному приему граждан: 8 (812) 362-07-00
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: director@nevcbs.spb.ru.
6. Номер факса для приема обращений граждан: 8 (812) 362-07-00
7. Адрес сайта СПб ГБУ «Невская ЦБС»: <http://www.nevcbs.spb.ru>
8. Контактное лицо, ответственное за сопровождение и организацию приема граждан, относящихся к инвалидам или маломобильным группам населения – секретарь руководителя Гусева Вера Викторовна, телефон 8 (812) 362-07-00.
9. Информация о сотрудниках <http://www.nevcbs.spb.ru>, уполномоченных вести личный прием граждан

№	ФИО, наименование структурного подразделения, должность	Часы и дни приема	Адрес	Телефон
1.	Директор Ярцева Наталья Михайловна	Первый и третий вторник месяца с 16.00 до 18.00 по предварительной записи	Санкт-Петербург, ул. Бабушкина, д. 64	367-07-00
2.	Заместитель директора по развитию Скачков Игорь Михайлович	Последний четверг месяца с 15.00 до 17.00 по предварительной записи	Санкт-Петербург, ул. Бабушкина, д. 64	367-72-42
3.	Заместитель директора по работе с детьми Зурахова Ольга Владимировна	Первый и третий четверг месяца с 17.30 до 19.30 по предварительной записи	Санкт-Петербург, пр. Большевиков, д. 2	587-00-04