

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РЕГИСТРАЦИИ, ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ОБРАЩЕНИЙ
ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение устанавливает порядок регистрации, ведения и хранения книги обращений (далее - Книга) ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (далее - Учреждение).

2. Положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, документами, регламентирующими предоставление государственных услуг в области библиотечного дела:

- 1) Конституция Российской Федерации, ст. 44;
- 2) ФЗ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями от 22 августа 2004 г.);
- 3) ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ;
- 4) государственными стандартами предоставления услуг населению;
- 5) Постановление Администрации Ростовской области от 26 августа 2009 г. № 417 «О порядке организации работы по формированию и финансовому обеспечению выполнения государственного задания областными государственными учреждениями»;
- 6) Административный регламент предоставления государственных услуг ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной»;
- 7) Уставом Учреждения;

3. Основной задачей Книги является проведение мониторинга за предоставлением государственных услуг.

II. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ КНИГИ

1. Ведение Книги является обязательным для Учреждения. Форма заглавного листа Книги и Форма бланка обращений даны в Приложении №1.

2. Книга регистрируется министерством культуры Ростовской области и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью министра культуры. На заглавном листе Книги указывается адрес и номера телефонов министерством культуры Ростовской области.

3. Книга ежегодно проходит перерегистрацию в министерстве культуры Ростовской области.

III. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ КНИГИ

1. Пользователю Учреждения (далее - Заявителю), желающему внести запись (далее - Обращение) в Книгу, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка и место без требования предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

2. Реквизиты Книги «Дата внесения обращения», «Фамилия, имя, отчество заявителя», «Адрес заявителя», «Содержание обращения» заполняются Заявителем.

3. Реквизиты Книги «Меры, принятые по заявлению администрацией учреждения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата)», «Наименование должности, фамилия, инициалы руководителя учреждения», заполняются руководителем Учреждения или другим лицом по поручению руководителя Учреждения. Сведения о мерах, принятых по замечаниям и (или) предложениям и отметка о направлении ответа Заявителю (дата ответа), в том числе уведомление о продлении срока рассмотрения изложенных в Книге замечаний и предложений, вносятся в Книгу не позднее пятого рабочего дня со дня внесения обращения Заявителем.

4. Реквизиты Книги «Отметка представителей областного органа исполнительной власти», «Дата», «Наименование должности, фамилия, инициалы», заполняются проверяющим лицом.

5. Руководитель Учреждения, предоставляющего государственные услуги, обязан рассмотреть внесенное в Книгу обращение, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе Учреждения или принять к сведению предложения.

6. Для сведения Заявителя, и контролирующих лиц руководитель Учреждения обязан сделать в Книге отметку о принятых мерах и в **пятидневный срок** направить **письменный ответ** Заявителю, указавшему свой адрес.

Копии ответов Заявителям хранятся у руководителя Учреждения в течение **года** с момента обращения.

7. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных недостатков или осуществлению предложений Заявителя требуется более пяти дней, то руководитель Учреждения устанавливает для этого необходимый срок (но **не более двадцати дней**), о чем делает в Книге соответствующую **отметку**.

В случае если вопрос не может быть решен силами Учреждения, руководитель выносит его на рассмотрение министерства культуры Ростовской области и письменно ставит об этом **в известность** Заявителя.

8. Министерство культуры Ростовской области не реже **одного раза в квартал** проверяет правильность ведения и хранения Книги в Учреждении, проводит анализ ответов Заявителям, оценивает реализацию внесенных в Книгу замечаний и предложений. Проверяющими вносятся в Книгу соответствующие записи.

9. Ответственность за порядок ведения Книги возлагается приказом на заместителя директора Учреждения. Заместитель директора, осуществляющий контроль за ведением Книги, обязан провести краткий инструктаж сотрудников о порядке ее ведения и хранения.

10. На лиц, виновных в нарушении ведения Книги и рассмотрения обращений Заявителей, могут быть наложены дисциплинарные взыскания.

IV. ХРАНЕНИЕ КНИГИ

1. Книга должна находиться в специальном открытом футляре на информационном стенде, доступном месте и предъявляться по первому требованию.

2. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения обращений и информации об их рассмотрении, после чего Учреждение обязано в течение 5 рабочих дней обратиться в министерство культуры Ростовской области за получением новой Книги в порядке, установленном настоящим Положением.

3. Новая Книга выдается в случаях:

- заполнения всех страниц Книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, – при предъявлении использованной Книги;

- утраты Книги или хищения Книги – при наличии акта утраты, составленного Учреждением;

- невозможности дальнейшего ведения Книги в связи с ее внешним видом или выявленными в процессе ведения недостатками, допущенными при изготовлении, – при предъявлении ранее выданной Книги.

3. Новая Книга выдается с соблюдением требований, указанных в части II данного Положения.

4. В случае полного заполнения всех страниц Книги, предназначенных для внесения обращений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой Книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве Учреждения.

5. Копии ответов об отказе в удовлетворении замечаний и предложений, уведомлений о продлении срока их рассмотрения хранятся вместе с Книгой по месту ее ведения.

6. Ответственными за хранение Книги являются руководитель Учреждения или назначенное приказом лицо.

7. Изъятие Книги проверяющими органами не допускается, если иное не установлено законодательными актами.

Приложение №1

Форма заглавного листа книги обращений

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

(наименование учреждения)
Зарегистрирована в _____
(наименование областного органа исполнительной власти)

(адрес и номер телефона областного органа исполнительной власти)
" _____ " _____ 20__ г.

Место печати

(подпись руководителя областного
органа исполнительной власти)

(отметка о перерегистрации)
" _____ " _____ 20__ г.

Место печати

(подпись руководителя областного
органа исполнительной власти)

Форма бланка обращений

" _____ " _____ 20__ г.

ОБРАЩЕНИЕ № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес заявителя _____

Содержание обращения _____

Меры, принятые по заявлению администрацией учреждения _____

Ответ заявителю направлен " ____ " _____ 20__ г.

Подпись руководителя учреждения _____

Дата " ____ " _____ 20__ г.

Для отметок представителя(ей) областного органа исполнительной власти

Дата " ____ " _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____