

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«ПЕТРОВСК-ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ РАЙОН»  
(ЦБС МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА)**

**ПРИКАЗ**

**г. Петровск-Забайкальский**

**15.09.2022 год**

**№ 18-ОД**

**«Об утверждении положения о Книге отзывов и предложений»**

В целях совершенствования работы по защите прав и законных интересов граждан, пользующихся услугами МУК «ЦБС», а также оперативной работе по устранению недостатков организации

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о Книге отзывов и предложений.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения в течение десяти рабочих дней со дня издания настоящего приказа.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МУК ЦБС  
муниципального района



В.Л. Ладыгина

Приказ директора ЦБС м.р.  
от «15» сентября 2022 г. № 18-ОД

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МУК  
«Централизованная библиотечная система  
муниципального района  
«Петровск-Забайкальский район»  
Ладвина В.Л.  
«15» сентября 2022 г.



### Положение о Книге отзывов и предложений

1. Книга отзывов и предложений (далее – Книга) ведётся в Муниципальном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система муниципального района «Петровск-Забайкальский район» (далее – Учреждение) с целью учета мнения граждан и представителей юридических лиц о качестве работы Учреждения для оперативного принятия решений по устранению недостатков в организации работы.
2. Ответственным за оформление ведение книги является специалист библиотеки.
3. Книга хранится в специальном кармане на видном месте и доступном для посетителей месте в фойе учреждения.
4. В случаях утраты или порчи Книги, а также частичного повреждения текста записи, оставленной гражданином или представителем юридического лица, составляется соответствующий акт.
5. Администраторы или иные сотрудники Учреждения должны обеспечивать свободный доступ к Книге граждан и представителей юридических лиц для внесения в неё отзывов и предложений, а также необходимые условия для внесения записей (оборудовать место для заполнения Книги предполагающее наличие исправных стола, стула, письменных принадлежностей)
6. Запрещается требовать от гражданина или представителя юридического лица, изъявившего желание сделать запись в Книге, документы или объяснения причин, вызвавших необходимость написания отзыва и предложений,
7. Специалист библиотеки обязан ежедневно проверять Книгу и в случае жалоб докладывать об этом руководителю Учреждения
8. С записями, оставленным гражданами или представителями юридических лиц в Книге, руководитель Учреждения знакомится по мере их внесения. Факт ознакомления удостоверяется собственноручной подписью с представлением даты.
9. Руководитель Учреждения после рассмотрения, внесённых в Книгу записей разбирается по существу вопроса и принимает необходимые меры по его решению. С учётом характера отзыва или предложения его инициатору в необходимом случае направляется письменное ответ, о чём делается, соответствующая запись в Книге. Копия ответа помещается в соответствующее номенклатурное дело по рассмотрению обращений граждан и представителей юридических лиц. Информация о рассмотрении обращения заносится в соответствующий раздел Книги и заверяется подписью руководителя Учреждения. Срок ответа на оставленную в Книге запись не может превышать 30 (тридцать) календарных дней
10. Ведение не полностью, заполненной в течение года Книги продолжается в следующем году, о чём делается, соответствующая запись в Книге. По заполнению Книги она передаётся в архив, где хранится в течение трех лет. Взамен выдаётся экземпляра Книги.