Приложение 2

к приказу от_____№_____ _____

Порядок рассмотрения обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствия применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, и направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий (далее - Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила рассмотрения обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствия применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, и направления мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий в МУК Кондинская МЦБС (далее - Учреждение).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. № 436 «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»,
- Приказ Минкомсвязи России от 16.06.2014 № 161 «Об утверждении требований к административным и организационным мерам, техническим и программно-аппаратным средствам защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию».

1.3. Организационное обеспечение деятельности осуществления Порядка возлагается на отдел комплектования.

1.4. Отдел комплектования:

- осуществляет учет поступивших обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствия применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, в книгу отзывов, альбом «Что можно улучшить в хорошей библиотеке?», гостевую книгу и Интернет- приемную, на сервис «Обратная связь с руководителем» на официальном сайте Учреждения;
- осуществляет контроль своевременного рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий и предоставление мотивированного ответа о результатах их рассмотрения;
- осуществляет контроль своевременного установления причин и условий возникновения нарушений законодательства Российской Федерации о защите детей от

информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию и принятие мер по их устранению;

- представляет отчет о проделанной работе для анализа со стороны руководства.

2.Порядок рассмотрения обращений, жалоб или претензий

2.1. Ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, осуществляется просмотр записей, поступивших в книгу отзывов и предложений заведующим отделом комплектования, в интернет-приемную, на сервис «Обратная связь» на официальном сайте МУК Кондинская МЦБС программистами центра общественного доступа.

2.2. В случае поступления обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствия применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, требованиям, а также о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, программисты центра общественного доступа и заведующий отделом комплектования (далее ответственные лица) ставят в известность комиссию по проведению внутреннего контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию (далее - комиссия).

1.3. Ответственные лица в течение рабочего дня предоставляют информацию о поступлении обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию в комиссию.

1.4. В течение десяти рабочих дней со дня получения обращений, жалоб или претензий комиссией устанавливаются причины и условия возникновения нарушений законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию; предоставляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения обращений, жалоб или претензий.

1.5. Заместитель директора МУК Кондинская МЦБС осуществляет контроль:

- за своевременным рассмотрением обращений, жалоб или претензий, предоставлением мотивированного ответа о результатах их рассмотрения заведующим отдела комплектования МУК Кондинская МЦБС;

- за своевременным установлением причин и условий возникновения нарушений законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию и принятие мер по их устранению.

1.6. Заведующий отделом комплектования МУК Кондинская МЦБС осуществляет учет поступлений обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию; принятия мер по их устранению и предоставляет отчет о проделанной работе для анализа со стороны руководства.

С порядком ознакомлены:

/05/ 07 /2021г дата ознакомления	подпись	О.В. Мойсюк расшифровка подписи
/26/ 10 /2021 дата ознакомления	подпись	И.Ф. Мартемьева расшифровка подписи
/05/ 07 /2021 дата ознакомления	подпись	Е.В. Максименко расшифровка подписи

/____/_____/_____	_____	_____
дата ознакомления	подпись	расшифровка подписи
/____/_____/_____	_____	_____
дата ознакомления	подпись	расшифровка подписи
/____/_____/_____	_____	_____
дата ознакомления	подпись	расшифровка подписи
/____/_____/_____	_____	_____
дата ознакомления	подпись	расшифровка подписи