

Утверждаю: 
Директор МКУ ХМР «ЦБС»
И.С. Ложкина
приказ от 23.12.2022 №94-о.д.



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 муниципальном казенном учреждении Ханты – Мансийского района «Централизованная библиотечная система» (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 специалиста по защите информации.

1.4. Учреждение:

— 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 руководителя.

2. Порядок рассмотрения обращений, жалоб или претензий

2.1. Ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, осуществляется просмотр записей, поступивших в книгу отзывов, альбом «Что можно улучшить в хорошей библиотеке?», гостевую книгу на официальном сайте Учреждения, в Интернет-приемную, на сервис «Обратная связь с руководителем» на официальном сайте Учреждения специалистом по защите информации.

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 — специалист по защите информации ставит 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).

2.3. Специалист по защите информации в течение рабочего дня предоставляет 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 Интернет-приемную и на сервис «Обратная связь с руководителем» директору Учреждения.

2.4. 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.

2.5. Специалист по защите информации осуществляет контроль:

— за своевременным рассмотрением обращений, жалоб или претензий, предоставлением мотивированного ответа о результатах их рассмотрения заместителем директора;

— 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.

2.6. Специалист по защите информации 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.

Лист ознакомления к приказу от 23.12.2022 № 94-о.д.

№ п/п	Фамилия, инициалы	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				