

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Приказу государственного
автономного учреждения
Архангельской области «Архангельский
региональный многофункциональный
центр предоставления государственных
и муниципальных услуг»
от «28» июня 2017 г. № 87

ПОЛОЖЕНИЕ
о ведении книги отзывов и предложений в государственном автономном
учреждении Архангельской области «Архангельский региональный
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

I. Общие положения

1.1. Положение регламентирует порядок ведения книги отзывов и предложений (далее - Книга) в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ АО «МФЦ»).

1.2. Основными целями размещения Книги в отделениях ГАУ АО «МФЦ» является обеспечение взаимодействия с гражданами и представителями юридических лиц, повышение качества работы с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Проверка деятельности отделений по ведению Книги в соответствии с настоящим Положением осуществляется уполномоченным специалистом ГАУ АО «МФЦ» по мере необходимости.

1.4. Изъятие Книги из отделения не допускается.

II. Ведение Книги

2.1. Обеспечение отделений ГАУ АО «МФЦ» Книгой организуется отделом материально-технического обеспечения ГАУ АО «МФЦ» по заявке начальника отделения (управления).

2.2. Книга оформляется и ведется по прилагаемой форме. Листы Книги нумеруются, прошиваются и заверяются подписью начальника отделения (управления).

2.3. Книга включается в номенклатуру дел отделения и в установленных случаях оформляется как переходящее номенклатурное дело.

2.4. Отказ в предоставлении Книги заявителям не допускается. Заявителю, желающему внести запись в Книгу, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул).

2.5. Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, по которым вносятся записи в Книгу. Заявитель вправе указать фамилию и имя. Достоверность сведений, представленных заявителем, не устанавливается.

2.6. Начальник отделения (управления) осуществляет проверку внесенных в Книгу записей, рассматривает обращения в течение 30 календарных дней.

2.7. В Книге проставляется отметка о решении, принятом по обращению.

2.8. Неодобрительные отзывы, благодарности, их количество, характер и обоснованность учитываются при подведении итогов работы отделений, решении вопросов о материальном стимулировании начальника отделения (управления) и специалистов отделения.

III. Хранение Книги

3.1. Полностью заполненная Книга хранится в отделении по месту ее ведения в течение 5 лет после завершения в делопроизводстве.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о ведении книги
отзывов и предложений в государственном
автономном учреждении Архангельской
области «Архангельский региональный
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

Форма титульного листа книги отзывов и предложений

Министерство связи и информационных технологий Архангельской области

Государственное автономное учреждение Архангельской области
«Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

(наименование отделения)

№ _____
(индекс номенклатурного дела)

Книга отзывов и предложений

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ Директор ГАУ АО «МФЦ»
(подпись)

М.П.

Дата начала ведения книги _____

Дата окончания ведения книги _____

хранить 5 лет, ст. 258-е

Форма первого листа книги отзывов и предложений

- текст положения по ведению книги отзывов и предложений;
- контактные данные (адрес, номер телефона) ГАУ АО «МФЦ»;
- контактные данные (адрес, номер телефона) отделения ГАУ АО «МФЦ».

**ОБРАЩЕНИЕ №** _____

Дата: _____

Фамилия:

Имя: _____

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ:

[illegible]

(подпись)

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ:

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ДОЛЖНОСТНОЕ ЛИЦО

Фамилия, инициалы: _____ должность: _____

Дата _____

Форма оборотной стороны последнего листа
книги отзывов и предложенийВ книге
пронумеровано и прошнуровано
_____ (_____)
листовНачальник _____
(наименование отделения/управления)_____
(подпись)
М.П.