



Утверждаю

директор МБУК ДСЦД «Ассоль»

Н.Н. Тарасова

« 28 » 2022 года

Порядок рассмотрения претензий посетителей Муниципального бюджетного учреждения культуры «Детский специализированный центр досуга «Ассоль»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения претензий посетителей Муниципального бюджетного учреждения культуры «Детский специализированный центр досуга «Ассоль» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021 № 1338 «Об утверждении Правил оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг и признании утратившими силу постановления Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и регулируют отношения Муниципального бюджетного Учреждения культуры «Детский специализированный центр досуга «Ассоль» (далее – Учреждение) с Посетителями в ходе рассмотрения их претензий о нарушении срока оказания услуг, об оказании услуг с недостатками, о необеспечении безопасности услуги и о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге .

1.2. Настоящий Порядок является обязательным для Учреждения и Посетителей Учреждения досудебным Порядком урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей между Учреждением и Посетителем в целях разрешения конфликта, спора возникшего между Учреждением и Посетителем.

1.3. Претензии, поданные Посетителями в соответствии требованиями настоящего Порядка, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме претензий не допускается.

1.4. В случае невыполнения претензий Посетителя в установленные сроки потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования.

1.5. В случае несогласия Посетителя с решением Учреждения по направленной этим Посетителем претензии и (или) в случае отказа Учреждения удовлетворить требования Посетителя, Посетитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

2. Требования к форме, содержанию и направлению претензий

2.1. Претензия может быть подана Посетителем в Учреждение в свободной письменной форме, в том числе при личном приеме Посетителя, по почте, или в электронном виде с использованием сети «Интернет», официального сайта Учреждения.

2.2. Прием претензий в письменной форме осуществляется Учреждением по месту его нахождения.

2.3. Претензии в письменной форме, подаются лично Посетителем либо его представителем (при наличии доверенности) или доставляется по почте по адресу: 305047, г. Курск, ул. Малышева, д.2/23А.

2.4. Претензии в электронной форме направляются по электронной почте на e-mail: assolkino@yandex.ru, либо в сети «Интернет» через официальный сайт Учреждения <https://assolkino.ru/>

2.5. Претензия Посетителя должна содержать:

2.5.1. наименование Учреждения, его руководителя;

2.5.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Посетителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Посетителю;

2.5.3. в случае если претензия подается через представителя Посетителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Посетителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Посетителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2.5.4. основания для направления претензии;

2.5.5. требования предъявляемые Учреждению;

2.5.6. данные документов, подтверждающих получение услуги (билет на показ фильма, чеки);

2.5.7. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, работника Учреждения (по необходимости);

2.5.8. доводы, на основании которых Посетитель выдвигает требования или не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) Учреждения или работника Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии) и или иные материалы, подтверждающие его доводы, либо их копии;

2.5.9. дата и подпись Посетителя.

2.6. Претензии, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес почтовый или электронный) Посетителя, признаются анонимными. Исходя из характера претензии оно в обязательном Порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения и устранения недостатков.

2.7. Претензии, поступившее в Учреждение, регистрируется в течение одного рабочего дня с момента их получения в журнале входящих документов и рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации претензии в соответствующем журнале.

3. Информирование заявителей по результатам рассмотрения претензии

3.1. По результатам рассмотрения претензии Учреждение принимает решение об удовлетворении претензии либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта Учреждения. При удовлетворении

претензии Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.2. Ответ по результатам рассмотрения претензии составляется на официальном бланке Учреждения и направляется Посетителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если претензия была направлена способом, указанным в пункте 2.4 настоящего Порядка, ответ Посетителю направляется посредством электронной почты.

3.3. По желанию Посетителя ответ по результатам рассмотрения претензии может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

3.4. В ответе по результатам рассмотрения претензии указываются:

3.4.1. наименование Учреждения, рассмотревшего претензию, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по претензии;

3.4.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3.4.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Посетителя;

3.4.4. основания для принятия решения по претензии;

3.4.5. принятое по претензии решение;

3.4.6. в случае, если претензия признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений;

3.4.7. сведения о Порядке обжалования принятого по претензии решения.

3.5. Ответ по результатам рассмотрения претензии подписывается руководителем Учреждения

3.6. Учреждение отказывают в удовлетворении претензии в следующих случаях:

3.6.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по претензии о том же предмете и по тем же основаниям;

3.6.2. подача претензии лицом, полномочия которого не подтверждены в Порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.6.3. наличие решения по претензии, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же Посетителя и по тому же предмету обращения. В случае, если на поставленный вопрос в претензии уже давались ответы конкретному Посетителю, то Учреждение может принять решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого Посетителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

3.7. Учреждение вправе оставить претензию без ответа в следующих случаях:

3.7.1. наличие в претензии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей;

3.7.2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста претензии, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес или электронную почту Посетителя, указанные в претензии.

3.8. Учреждение сообщают Посетителю об оставлении претензии без ответа, с указанием причины в течение 3 рабочих дней со дня регистрации данной претензии.

3.9. В случае если претензия подана заявителем в Учреждение, при этом в компетенцию Учреждения не входит принятие решения по полученной претензии, то данная претензия возвращается в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой претензии. При этом Учреждение информируют Посетителя о причинах возврата его претензии, с указанием информации предусмотренной пунктом 3.4 настоящего Порядка.