

## **Порядок рассмотрения претензий посетителей МБУК ДСЦД «Сказка»**

### **I. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения претензий посетителей Муниципального бюджетного учреждения культуры «Детский специализированный центр досуга «Сказка» (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 «Сказка» (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.

### **II. 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: 305040, г. Курск, пр-т Дружбы, д.18

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

### **III. 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 отказывает 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.