

Приложение
к приказу МБУК ЦД «Родина»
от «14» февраля 2022 г.
№ 14/04-р
УТВЕРЖДЕН
приказом МБУК ЦД «Родина»
от «14» февраля 2022 г.
№ 14/04-р

Порядок рассмотрения претензий посетителей Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр досуга «Родина»

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения претензий посетителей Муниципального бюджетного Учреждения культуры «Центр досуга «Родина» (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 «Центр досуга «Родина» (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 направленную 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.

1.6. Координация работы по рассмотрению претензий осуществляется руководителем Учреждения, рассмотрение претензий осуществляется административно-управленческим отделом Учреждения.

1.7. Настоящий Порядок является документом публичного характера и подлежит обязательному размещению на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), а также в зоне кассового обслуживания Учреждения.

II. Основные понятия, термины и определения

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия, термины и определения:

Безопасность услуги - безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества Посетителя и окружающей среды при обычных условиях её использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

Договор - договор на оказание услуг по показу фильмов в кинозале Учреждения заключенный между Посетителями и Учреждением с момента продажи билета на показ фильма.

Заявитель – Посетитель, либо его доверенное лицо, направившие претензию в Учреждение.

Недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им Порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Учреждение было поставлено в известность Посетителем при заключении договора, или образцу и (или) по описанию.

Посетители - физические лица, потребители услуг Учреждения (далее - Посетитель).

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Претензия - это официальное письменное изложение требований Посетителя к Учреждению в связи с нарушением сроков оказания услуги или обнаружением недостатков оказанной услуги, а также ненадлежащим исполнением Учреждением своих обязательств по договору.

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Услуга - услуга по показу фильмов в кинозалах Учреждения, под которой подразумевается показ для Посетителей созданных в художественной, хроникально-документальной, научно-популярной,

учебной, анимационной, телевизионной или иной форме фильмов, имеющих прокатные удостоверения (если такие удостоверения требуются в соответствии с Федеральным законом "О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации"), а также показ иных видеоматериалов.

III. Претензии о нарушении срока оказания услуг

3.1. Основанием для направления претензий о нарушении срока оказания услуг является нарушение Учреждением сроков оказания услуги, в том числе сроков начала и (или) окончания оказания услуги и (или) промежуточных сроков оказания услуги, а также в случае если во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок

3.2. Претензии о нарушении срока оказания услуг могут быть поданы Посетителем:

3.2.1. до истечения срока оказания услуг, если во время оказания услуги станет очевидным, что она не будет выполнена в срок,

3.2.2. по истечению срока начала или окончания оказания услуги, установленного договором,

3.2.3. при нарушении промежуточного срока оказания услуги, установленного договором.

3.3. При нарушении срока оказания услуги, в том числе срока начала и (или) окончания оказания услуги и (или) промежуточного срока оказания услуги, а также в случае если во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет оказана в срок Посетитель в праве по своему выбору потребовать в претензии:

3.3.1. назначить Учреждению новый срок оказания услуги. В случае просрочки новых сроков Посетитель вправе предъявить Учреждению иные требования, предусмотренные пунктом **3.2.** настоящего Порядка.

3.3.2. поручить выполнение оказания услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от Учреждения возмещения понесенных расходов;

3.3.3. потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

3.3.4. отказаться от исполнения договора об оказании услуг. потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. При этом убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Посетителя.

3.4. Требования Посетителя, установленные пунктом **3.2.** настоящего Порядка, не подлежат удовлетворению, если Учреждение докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине Посетителя.

IV. Претензии об оказании услуг с недостатками

4.1. Основанием для направления претензий об оказании услуг с недостатками является обнаружение Посетителем Учреждения недостатков оказанной услуги, в том числе существенных недостатков оказанной услуги или иных существенных отступлений от условий договора

4.2. Учреждение отвечает за недостатки услуги:

4.2.1. на которые не установлен гарантийный срок, если Посетитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента

4.2.2. в отношении которой установлен гарантийный срок, если Учреждение не докажет, что они возникли после принятия услуги Посетителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы

4.3. Претензии об оказании услуг с недостатками в течение гарантийного срока, а также при отсутствии гарантийного срока или по истечению гарантийного срока, но в пределах 2 лет (если Посетитель докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента) могут быть поданы Посетителем:

4.3.1. в ходе оказания услуги,

4.3.2. после принятия услуги,

4.3.3. при принятии результата оказанной услуги, при наличии явных и/или скрытых недостатков,

4.3.4. при наличии существенных недостатков.

4.4. При обнаружении недостатков оказанной услуги Посетитель вправе по своему выбору потребовать в претензии:

4.4.1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

4.4.2. соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

4.4.3. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами

4.4.4. полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги

4.4.5. полного возмещения убытков и отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены Учреждением.

4.5. При выявлении существенных недостатков услуги Посетитель вправе предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата услуги, но в пределах

установленного на услуги срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата услуги Посетителем, если срок службы не установлен.

4.6. Если требование, предусмотренное пунктом **4.5** не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления заявителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, Посетитель по своему выбору вправе требовать:

4.6.1. соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;

4.6.2. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

4.6.3. отказа от исполнения договора об оказании услуги и возмещения убытков.

4.7. При обнаружении существенных недостатков оказанной услуги или иных существенных отступлений от условий договора Посетитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

V. Претензии о необеспечении безопасности услуги

5.1. Основанием для направления претензий о необеспечении безопасности услуги является необеспечение Учреждением безопасности услуги при обычных условиях её использования для жизни и здоровья Посетителя, окружающей среды, а также причинения вреда имуществу Посетителя.

5.2. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья Посетителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу Посетителя, являются обязательными и устанавливаются законодательством РФ.

5.3. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с Учреждением или нет.

5.4. Претензии о необеспечении безопасности услуги могут быть поданы:

5.4.1. в ходе оказания услуги,

5.4.2. после принятия услуги,

5.4.3. при принятии результата оказанной услуги,

5.5. При необеспечении безопасности услуги для жизни и здоровья Посетителя, окружающей среды, а также причинения вреда имуществу Посетителя, он вправе потребовать:

5.5.1. возмещения понесенных им расходов в полном объеме, в случае, если вред, причиненный его жизни, здоровью или имуществу причинен вследствие конструктивных, производственных, или иных недостатков услуги.

5.5.2. возмещения в полном объеме убытков причиненных ему Учреждением, в связи с приостановлением оказания услуги, в случае если

оказание услуги приостановлено в связи с тем, что Учреждение не может устранить причину вреда жизни, здоровью и имуществу Посетителя.

VI. Претензии о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге

6.1. Основанием для направления претензий о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге является не предоставление Учреждением Посетителю до приобретения им билета полной и достоверной информации, предусмотренной [статьей 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»](#) и [Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021 № 1338](#)

6.2. Претензии о не предоставлении полной и достоверной информации об услуге могут быть поданы Посетителем:

6.3. до заключения договора об оказании услуг,

6.4. в разумный срок после заключения договора.

6.5. При не предоставлении полной и достоверной информации об услуге Посетитель в праве по своему выбору потребовать в претензии:

6.5.1. если договор не заключен - возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора,

6.5.2. если договор заключен - в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков

6.6. Если вследствие непредоставления Посетителю полной и достоверной информации об услуге:

6.6.1. выявлены недостатки услуги, возникшие после её передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации, он вправе предъявить требования в соответствии с разделом **IV** настоящего Порядка.

6.6.2. причинен вред жизни, здоровью и имуществу Посетителя он вправе потребовать возмещения такого вреда в соответствии с разделом **V** настоящего Порядка.

6.7. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о услуге, Учреждение исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

VII. Сроки удовлетворения отдельных требований претензий

7.1. Недостатки услуги устраняются Учреждением в разумный срок, назначенный Посетителем.

7.2. В случае нарушения сроков указанных в п. **7.1** настоящего Порядка Посетитель вправе предъявить Учреждению иные требования, предусмотренные пунктом **4.4** настоящего Порядка.

7.3. Требования Посетителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктами **3.3** и **4.4** настоящего Порядка, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

7.4. Требования Посетителя о повторном оказании услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания услуги, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен.

7.5. В случае нарушения сроков, указанных в пунктах **7.4** и **7.5** настоящего Порядка, Посетитель вправе предъявить Учреждению иные требования, предусмотренные пунктами **3.3** и **4.4** настоящего Порядка.

7.6. Посетитель вправе отказаться от исполнения договора о оказании услуг в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

VIII. Требования к форме, содержанию и направлению претензий

8.1. 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.

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

8.3. Претензии в письменной форме, подаются лично Посетителем либо его представителем (при наличии доверенности) или доставляется по почте по адресу: 305026, г. Курск, ул. Менделеева, д. 31.

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

8.5. Претензия Посетителя должна содержать:

8.5.1. наименование Учреждения, его руководителя;

8.5.2. 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 (за исключением случая, когда претензия направляется способом, указанным в пункте **8.4** настоящего Порядка);

8.5.3. 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.

8.5.4. основания для направления претензии

8.5.5. требования предъявляемые Учреждению

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

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

8.5.8. 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.

8.5.9. Дата и подпись Посетителя.

8.6. 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.

8.7. Претензии, поступившее в Учреждение, регистрируется в течение одного рабочего дня с момента их получения в журнале обращений граждан и журнале входящих документов и рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации претензии в соответствующих журналах.

IX. Подачи претензии при личном приеме

9.1. Личный прием Посетителей осуществляется руководителем Учреждения в рабочие дни с 16.00 до 18.00 по адресу: г. Курск, ул. Менделеева, д.31

9.2. В случае подачи претензии при личном приеме Посетитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. Содержание устной претензии заносится в журнал обращений граждан (который хранится у заместителя директора).

В случае если изложенные в устной претензии факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на претензию с согласия Посетителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в претензии вопросов.

9.4. Претензия, принятая в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с пунктом **8.7** настоящего Порядка.

9.5. В случае, если в претензии содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, Посетителю дается разъяснение, куда и в каком Порядке ему следует обратиться.

9.6. В ходе личного приема Посетителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении претензии, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в претензии вопросов.

9.7. При подаче претензий в электронном виде документы, указанные в **8.5** настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов.

Х. Информирование заявителей по результатам рассмотрения претензии

10.1. 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.

10.2. 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 **8.4** настоящего Порядка, ответ Посетителю направляется посредством электронной почты.

10.3. 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.

10.4. В ответе по результатам рассмотрения претензии указываются:

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

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

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

10.4.4. основания для принятия решения по претензии;

- 10.4.5. принятое по претензии решение;
- 10.4.6. в случае, если претензия признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений;
- 10.4.7. сведения о Порядке обжалования принятого по претензии решения.
- 10.5. Ответ по результатам рассмотрения претензии подписывается руководителем Учреждения
- 10.6. Учреждение отказывают в удовлетворении претензии в следующих случаях:
- 10.6.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по претензии о том же предмете и по тем же основаниям;
- 10.6.2. подача претензии лицом, полномочия которого не подтверждены в Порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 10.6.3. 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.
- 10.7. Учреждение вправе оставить претензию без ответа в следующих случаях:
- 10.7.1. наличие в претензии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей;
- 10.7.2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста претензии, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес или электронную почту Посетителя, указанные в претензии.
- 10.8. Учреждение сообщают Посетителю об оставлении претензии без ответа, с указанием причины в течение 3 рабочих дней со дня регистрации данной претензии.
- 10.9. 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 **10.4** настоящего Порядка.