

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзного
комитета ГАУК КО «Кемеровская
государственная областная
филармония имени Б.Т. Штоколова»

Золотарева Н.К.

Золотарева Н.К.

«15» *декабря* 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ГАУК КО «Кемеровская
государственная областная
филармония имени Б.Т. Штоколова»

Пилипчук Л.В.

Пилипчук Л.В.

«15» *декабря* 2016 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о книге отзывов, жалоб и предложений
Государственного автономного учреждения культуры
Кемеровской области «Кемеровская государственная
областная филармония имени Б.Т. Штоколова»**

г. Кемерово

СОДЕРЖАНИЕ:

	СОДЕРЖАНИЕ	2
	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2.	ТРЕБОВАНИЯ И ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ КНИГИ ОТЗЫВОВ, ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ	3
3.	ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПА ПОСЕТИТЕЛЕЙ И РАБОТЫ СО СВЕДЕНИЯМИ КНИГИ ОТЗЫВОВ, ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ	4

1. Общие положения

1.1. Книга отзывов, жалоб и предложений ГАУК КО «Кемеровская государственная областная филармония имени Б.Т.Штоколова» (далее - Филармония) является одним из способов сбора и анализа содержания отзывов, жалоб и предложений посетителей Филармонии и вводится с целью:

- "Обратной" связи с получателями услуг;
- Повышения уровня и качества обслуживания посетителей;
- Разработки мероприятий по контролю за исполнением государственного задания.

1.2. Положение о книге отзывов, жалоб и предложений разработано на основании:

- Закона РФ от 7.02.1992 [№ 2300-1](#) "О защите прав потребителей";
- главой 39 Гражданского кодекса РФ (возмездное оказание услуг);
- Федеральным законом от 2.05.2006 [№ 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон № 59-ФЗ), в соответствии с [ч. 4 ст. 1](#) и [ст. 10](#) которого все обращения (жалобы), поступившие в государственное или муниципальное учреждения подлежат обязательному рассмотрению.

2. Требования и порядок

ведения книги отзывов, жалоб и предложений.

2.1. На титульном листе содержатся сведения о полном наименовании учреждения, датах начала и окончания ведения книги отзывов, жалоб и предложений.

2.2. Титульный лист и листы заполнения прошиты пронумерованы, скреплены печатью учреждения;

2.3. заявитель должен указывать свои персональные данные:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлен ответ;

2.4. Заявитель излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих

доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. ([ст. 7](#) Закона № 59-ФЗ.)

2.5. Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат.

2.6. Персональные данные лица, сделавшего запись, аккуратно заштриховываются или скрываются другим способом после того, как с них снята копия. Копия заверяется должностным лицом.

2.7. Отметки о результатах рассмотрения отзыва, жалобы или предложения заполняются на оборотной стороне отзыва, жалобы или предложения.

2.8. О принятых мерах по жалобе заявителю направляется письменный ответ на указанный им адрес в течение 30 дней.

2.9. В случае повреждения жалобной книги (повреждены или вырваны страницы) составляется акт, который засвидетельствует факт наличия дефектов. В акте фиксируется время и место его составления, время и обстоятельства, при которых дефект был обнаружен, ФИО лица, его обнаружившего, обстоятельства, при которых факт был установлен. К подписанию акта привлекаются два незаинтересованных лица (Ф.И.О., адрес, контактные телефоны и т.д.), которые подтверждают обнаруженный факт.

3. Организация доступа посетителей и работы со сведениями книги отзывов, жалоб и предложений

3.1. В целях оперативного сбора отзывов, жалоб и предложений Филармония располагает пятью книгами, которые находятся:

- У кассира в билетной кассе Филармонии
- У барменов в барах Филармонии (2)
- На концертах и других мероприятиях у дежурного администратора Филармонии
- В столовой для работников учреждения, ввиду ограниченного доступа на территорию столовой.
- Ответственные лица за сохранность, правильное заполнение книги, своевременное предоставление полученных отзывов, жалоб и предложений (в течение 2-х дней, со дня поступления), закрепляются приказом руководителя Филармонии.

3.2. При получении жалобы, занесенной в книгу:

- Работник или служба, на которых поступила жалоба, ознакамливается с полученной жалобой, оформляет письменное объяснение по жалобе на имя руководителя Филармонии;

- на основании жалобы и письменного объяснения работника, руководитель может вынести работнику дисциплинарное взыскание с изданием приказа о наложении дисциплинарного взыскания.

3.3. Предложения, полученные от посетителей, рассматриваются на соответствующих комиссиях, решение принять или отклонить предложение в силу объективных или иных причин оформляется актом.

3.4. Книга отзывов, жалоб и предложений может быть предъявлена проверяющим органом государственного контроля по их требованию.