

Утвержден

Приказом директора

МКУ «Лужский киноцентр «Смена»

28 февраля 2022 года № 11

Регламент работы с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями клиентов (покупателей)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы МКУ «Лужский киноцентр «Смена» с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями клиентов (покупателей).
- 1.2. Основной целью рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений клиентов является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения клиентов, улучшение сервиса и повышение ответственности сотрудников за выполнение своих должностных обязанностей.
- 1.3. Жалобы, претензии, обращения и предложения (далее – обращения), поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 1.4. Данный Регламент является документом публичного характера и подлежит размещению на сайте учреждения.

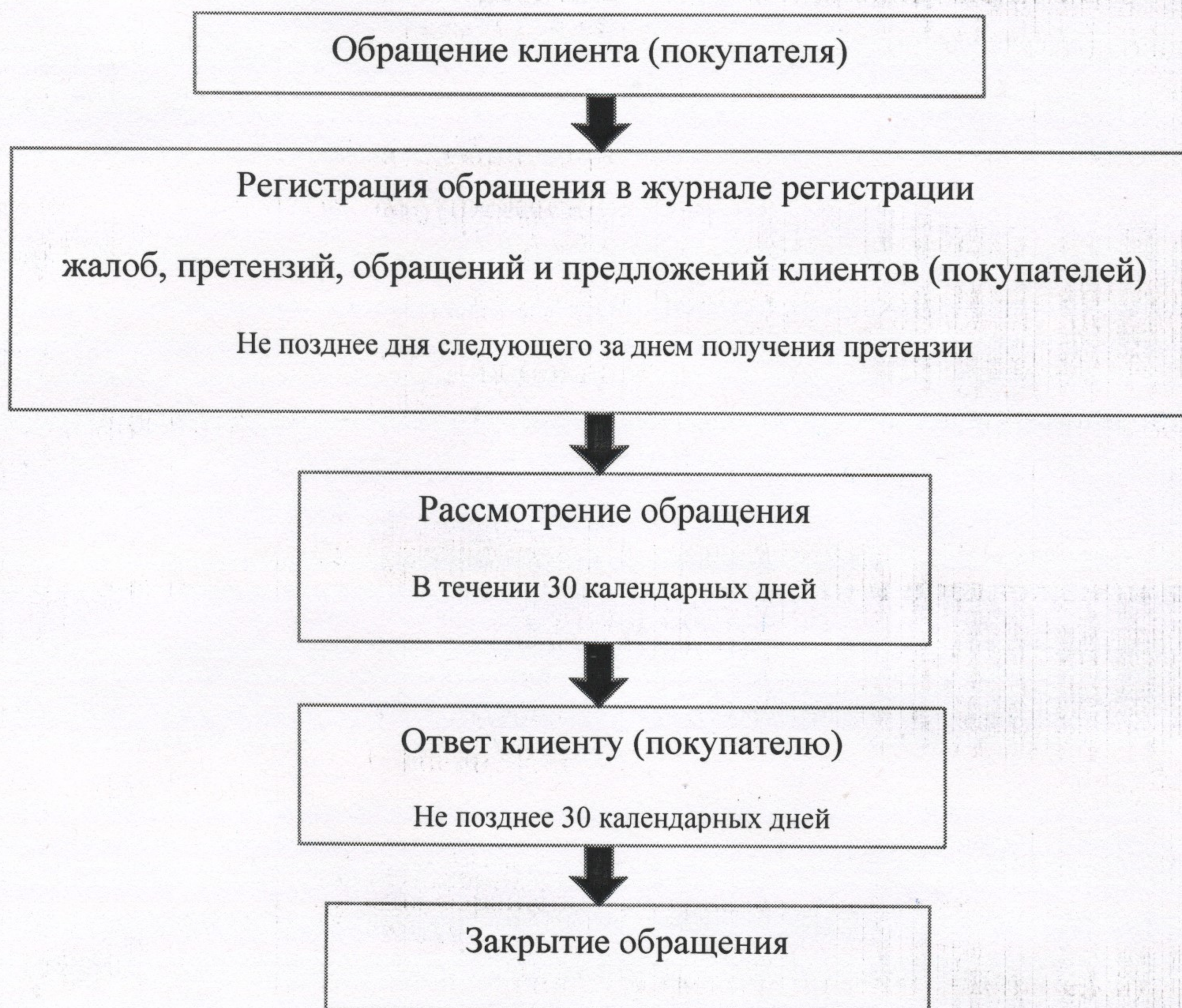
2. Порядок предъявления жалоб, претензий, обращений и предложений

- 2.1. При возникновении у клиента претензий к качеству услуг или товаров клиент должен непосредственно обратиться к продавцу.
- 2.2. Обращение должно содержать информацию о клиенте:
 - фамилия, имя – для физического лица
 - наименование – для юридического лица
 - почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа, номер телефона
- 2.3. Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес) заявителя признаются анонимными.
- 2.4. В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

3. Порядок рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений

- 3.1. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в установленном порядке в Журнале регистрации поступивших жалоб, претензий, обращений и предложений.
- 3.2. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления, обращение передается для работы и контроля заместителю директора учреждения.
- 3.3. В случае необходимости, когда поступившее обращение требует дополнительной проверки и изучения производится информирование клиента, оставившего сообщение, о том, что его обращение находится на рассмотрении письменно, электронной почтой, через систему удаленного доступа или по телефону.
- 3.4. В ответах на обращения клиентов должна содержаться информация по поставленным вопросам. При подтверждении негативных фактов, изложенных в обращении клиента, в ответе будут указаны меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.
- 3.5. Подготовленный ответ на обращение клиента в обязательном порядке согласовывается с директором учреждения.
- 3.6. Ответы на обращения клиентов подписывает директор учреждения.
- 3.7. Мотивированный ответ заявителю должен быть отправлен не позднее 30 календарных дней со дня получения обращения.
- 3.8. Результат рассмотрения обращений отражается в Журнале регистрации поступивших жалоб, претензий, обращений и предложений.

4. Схема рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений клиентов (покупателей)



5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Регламент способствует оптимальному решению конфликтов с клиентами (покупателями) в досудебном порядке.

5.2. По всем полученным обращениям в обязательном порядке должны быть приняты меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей работе.

5.3. Жалобы, претензии, обращения и предложения можно направить на:

- почтовый адрес учреждения: 188230 Ленинградская область г. Луга, пр-т Володарского, д. 5
- адрес электронной почты: smena.luga@mail.ru
- адрес сайта: www.smena-luga.site