


«22» сентября 2015г. Утверждено
Директор Т.А. Бороноева Т.А. Бороноева



**Положение
о порядке рассмотрения обращений (претензии, жалобы)
ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»**

2015г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (претензий, жалоб) посетителей (заявителей) Государственного автономного учреждения культуры Республики Бурятия «Национальный музей Республики Бурятия» (далее – «Положение») разработано в соответствии с требованиями Законодательства Российской Федерации о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",)

1.2. Основной целью рассмотрения обращений (претензий, жалоб) заявителей и посетителей является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения клиентов и посетителей ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия».

Устранение таких нарушений и их последствий осуществляется путем принятия соответствующих решений органами управления ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (далее – «Музей»), основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений (претензий, жалоб), их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (соотнесенности существа жалобы/претензии с нормами законодательства Российской Федерации, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующей претензии или жалобы).

1.3. Предъявленные обращения (претензии, жалобы), поданные в установленном настоящим Положением порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

1.4. Для оценки качества оказания государственных услуг, работ учреждения используются следующие определения:

«Жалоба» - письменное обращение посетителей (заявителей) к ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия», основанием которого является предполагаемое посетителем нарушение Музеем его прав и охраняемых законом интересов в процессе осуществления своей деятельности.

«Обоснованная жалоба» - жалоба, отражающая негативное мнение по предоставленным (оказанным) услугам и работам, которая учитывается для оценки качества оказания государственных услуг, работ учреждением.

«Необоснованная жалоба» - жалоба, не имеющая отношения к качеству предоставленных (оказанных) услуг и работ.

2. Предъявление претензий, жалоб посетителями (заявителями)

2.1. При возникновении претензий, жалоб у посетителей (заявителей) к ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, а также иных претензий или жалоб, клиенты обязаны предъявлять свои претензии и жалобы в письменной форме

2.2. Письменные обращения (претензии, жалобы) оформляются посетителем (заявителем) в произвольной форме и подписываются клиентом или его уполномоченным представителем (в случае юридического лица подаются уполномоченными доверенностью либо иным документом, подтверждающим полномочия, в случае несовершеннолетних детей подписываются представителями - родителями).

Обращения (претензии, жалобы), поданные в письменной форме, отраженные в книге жалоб, либо отправленные на электронную почту учреждения, размещенные на сайте учреждения, должны содержать указание на существо претензии, жалобы посетителя (заявителя), его имя, фамилию и отчество (или полное наименование юридического лица), адрес для ответа; доказательства, подтверждающие требования; а

также перечень прилагаемых к претензии документов и иные сведения, и документы, необходимые для разрешения спора (если необходимо).

Обращения (претензии, жалобы) подлежат обязательной регистрации в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия. Обращения (претензии, жалобы) клиентов в день подачи регистрируются в Журнале регистрации обращений (претензий, жалоб) посетителей (Приложение 1 к Положению).

2.3. Отказ в приеме обращений (претензий, жалоб) не допускается.

Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (претензий, жалоб).

2.4. Обращения (претензии, жалобы), не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, признаются анонимными и не рассматриваются.

3. Порядок приема обращений (претензий, жалоб) клиентов и вынесения по ним решений

3.1. Обращения (претензии, жалобы) посетителей (заявителей), поступившие в адрес ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия, после их регистрации направляются руководству учреждения.

3.2. Претензии и жалобы можно оставить в письменном виде в книге жалоб ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия».

Прием письменных обращений (претензий, жалоб) посетителей (заявителей) производится с 9.00 до 18.00 в рабочие дни по адресу: Республика Бурятия, город Улан-Удэ, ул. Куйбышева дом 29.

Обращения (претензии, жалобы) принимаются круглосуточно по электронной почте: muzeyrb@mail.ru.

либо на официальном сайте учреждения: <http://muzeyrb.ru>

К заявлениям, отправленным в электронном виде предъявляются те же требования по оформлению, что и к письменным обращениям, согласно пункта 2.2. настоящего Положения.

3.3. Письменные обращения в виде электронных документов, направленные по электронной почте учреждения muzeyrb@mail.ru, принимаются документоведом учреждения, переносятся на бумажный носитель с проставлением на них даты поступления и регистрируются.

3.4. Передача посетителю (заявителю) ответа на поступившее обращение (претензию, жалобу) производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении (претензии, жалобе) посетителя, или путем вручения лично в руки при явке заявителя в ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия, либо сканом письма на электронную почту, указанную в заявлении посетителя (заявителя).

4. Процедура рассмотрения обращений (претензий, жалоб)

4.1. Под процедурой рассмотрения обращений (претензий, жалоб) посетителей понимается установленный ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» порядок действий, в рамках которого руководство ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» осуществляет следующее:

- анализирует обращение (претензию, жалобу);
- использует компетентные источники информации и дополнительные сведения для полноценного исполнения запроса или ответа на претензию, жалобу;
- составляет ответ на обращение (претензию, жалобу) в письменной форме.

4.2. Если к обращению (претензии, жалобе) клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы запрашиваются у клиента с указанием срока предоставления.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение (претензия, жалоба) рассматривается на основании имеющихся документов.

4.3. Сотрудники ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» в пределах своей компетенции обязаны:

- своевременно предоставлять документы и информацию, затребованную руководством учреждения по совершенному обращению (претензии, жалобе) посетителя или заявителя;

- систематически анализировать обращения (претензии, жалобы) посетителей или заявителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего нарушения.

4.4. Руководство обязано рассмотреть обращение (претензию, жалобу) посетителя в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с даты поступления обращения (претензии, жалобы) посетителя, и дать письменный мотивированный ответ, а в случае получения обращения (претензии, жалобы), не требующего дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 (пятнадцати) дней.

При этом течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня регистрации жалобы, претензии и исчисляется в месяцах или календарных днях.

Если последний день срока рассмотрения жалобы, претензии приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый, следующий за ним рабочий день.

4.5. Обращения (претензии, жалобы) могут быть оставлены без рассмотрения, если:

- обращение или жалоба (претензия) имеет анонимный характер.

- повторное обращение (претензия, жалоба) не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались, и заявителю был дан ответ. Одновременно заявителю направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ.

- если для решения изложенных в жалобе, претензии вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей в документах (книга жалоб и пр.), заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ или услуг).

- текст письменного обращения не поддается прочтению

4.6. Обращения (претензии, жалобы или запросы), не подлежащие рассмотрению ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия», в течение 15 (пятнадцати) дней с даты поступления направляются по принадлежности с одновременным письменным извещением об этом заявителя.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений и ответы на обращения

5.1. Информирование посетителей (заявителей) об исполнении рассмотрения обращений осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителя (при личном обращении) с должностными лицами,

- письменного информирования заявителей (почтой, посредством факсимильной связи, либо по электронной почте, указанной в обращении);

- информационных материалов, которые размещаются в сети Интернет на официальном сайте учреждения;

5.2. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (претензий, жалоб) должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.

5.3. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения или лицом его замещающим.

Приложение № 1
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений (претензии, жалобы)
от «__» _____ 2015 г.

Журнал регистрации обращений (претензий, жалоб) посетителей

Регистрационный номер	Дата	От кого (Ф.И.О. заявителя, посетителя)	Контрактные данные заявителя, посетителя	Суть обращения (жалобы, претензии)	Кому поручено

Приложение № 2
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений (претензии, жалобы)
от «__» _____ 2015 г.

Образец оформления письменного обращения

Директору

ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»

Бороноевой Т.А.

от _____,
(ФИО)
проживающего (ей) по адресу

Телефон: _____

ТЕКСТ ОБРАЩЕНИЯ

Дата Подпись