

## **Регламент ГМИИ им. А.С. Пушкина по работе с отзывами и предложениями посетителей**

1. Регламент разработан в целях повышения качества обслуживания посетителей ГМИИ им. А.С. Пушкина (далее – Музей) и определяет сроки и порядок рассмотрения отзывов и предложений посетителей (далее – Обращение), касающихся оказания Музеем услуг.
2. Под посетителями понимаются физические лица, обратившиеся в Музей с целью получить услуги Музея: осмотр экспозиции, участие в экскурсии, прослушивание лекции, посещение других просветительских и социально-культурных мероприятий, покупка товаров в музейных магазинах, получение информации и услуг на официальном сайте Музея и др.
3. Отзыв – отзыв о работе Музея или сотрудника Музея, находящегося при исполнении своих должностных обязанностей.
4. Предложение – рекомендация посетителя по совершенствованию и улучшению работы и деятельности Музея, качества обслуживания посетителей.
5. Основанием для принятия к рассмотрению Обращения от посетителя является отправка Обращения в Музей следующими способами:
  - в электронной форме, направленные в Музей через форму обратной связи на официальном сайте Музея;
  - в электронной форме, направленные на адрес электронной почты, указанный Музеем для получения обратной связи ([feedback@arts-museum.ru](mailto:feedback@arts-museum.ru)).
  - в бумажной форме, переданные на стойку информации Музея лично;
  - в бумажной форме, переданные в Музей почтовым отправлением.
6. Музей не использует в своей деятельности книгу отзывов и предложений.
7. Музей принимает Обращение к рассмотрению, если оно содержит дату, имя (фамилию и отчество – по желанию) посетителя, контактные данные (электронный адрес или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в бумажной форме), суть Обращения. При отсутствии в Обращении необходимых для принятия к рассмотрению данных Музей вправе не рассматривать Обращение.
8. Приемом, регистрацией, рассмотрением Обращений и формированием ответов на Обращения занимается Отдел по работе с посетителями при участии других подразделений Музея.
9. При рассмотрении Обращений Музей не допускает разглашение сведений, содержащихся в Обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни посетителя, без его согласия. Направление Обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в Обращении.
10. В ходе рассмотрения Обращений Музей вправе запросить у посетителя дополнительную информацию, документы и материалы, необходимые для рассмотрения и принятия решения по его Обращению.

11. Письменные Обращения посетителей, поступившие в Музей, рассматриваются Музеем в течение 30 (тридцати) календарных дней, следующих за датой поступления в Музей. Началом срока рассмотрения Обращений считается день, следующий за датой поступления Обращения в Музей, окончанием – день отправки ответа посетителю.
12. Ответы на Обращения отправляются на электронную почту посетителя, если посетитель указал свой электронный адрес, или на почтовый адрес посетителя, если посетитель указал только свой почтовый адрес.
13. Если посетитель указал в Обращении неверные контактные данные (допущена ошибка, данные не читаемы или не существуют, настройки электронной почты, установленные посетителем, не позволяют письму быть доставленным и др.), Музей не несет ответственности за неполучение ответа посетителем.
14. Музей имеет право не отвечать на Обращение или прекратить рассмотрение Обращения:
  - если Обращение составлено в крайне грубой, нецензурной или оскорбительной форме;
  - содержит информацию, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды;
  - если в Обращении содержатся угрозы чьей-либо жизни, здоровью или имуществу;
  - если посетитель отказался предоставить дополнительную информацию, документы и материалы, необходимые для рассмотрения и принятия решения по его Обращению;
  - если в Обращении содержится вопрос, на который посетителю ранее многократно давались ответы по существу Обращения;
  - если текст Обращения, написанного от руки, не поддается прочтению, ответ на Обращение не дается, о чем сообщается посетителю, направившему Обращение, если его контактные данные поддаются прочтению;
  - если текст Обращения не позволяет определить суть Обращения, ответ на Обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению.