

**Правила**  
**бытового обслуживания населения в Санкт-Петербургском государственном бюджетном**  
**учреждении культуры «Централизованная библиотечная система Кировского района»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила (далее – Правила), разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

Под **Потребителем** понимается гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под **Исполнителем** понимается Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Кировского района (далее – СПб ГБУК «ЦБС Кировского района», Учреждение), выполняющее работы или оказывающее услуги Потребителям.

1.2. Всё, что не указано в настоящих Правилах, но имеет место для определения взаимоотношений между Сторонами, регулируется действующим законодательством Российской Федерации в сфере оказания услуг Потребителям.

**II. Информация об услугах (работах), порядок**  
**приема и оформления заказов на услуги (работы)**

2.1. СПб ГБУК «ЦБС Кировского района» обязано довести до сведения Потребителя наименование, местонахождение (юридический и фактический адрес) Учреждения и режим его работы. Указанная информация размещается на вывеске Учреждения.

В случае временного приостановления деятельности СПб ГБУК «ЦБС Кировского района» для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий, Учреждение обязано информировать Потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого Учреждение не будет осуществлять свою деятельность.

2.2. Учреждение обязано своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу);
- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также сведения о порядке и форме оплаты.

СПб ГБУК «ЦБС Кировского района» обязано предоставлять Потребителю для ознакомления:

- настоящие Правила;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы квитанций, иных документов об оказании услуг (выполнении работ);
- перечень категорий Потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), установленных приказом директора Учреждения с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей СПб ГБУК «ЦБС Кировского района» с определением видов, размеров льгот, условий и времени их предоставления, в том числе с перечнем документов, при предъявлении которых устанавливаются льготы.

Информация должна находиться в доступных для Потребителей зонах здания Учреждения, в том числе на сайте СПб ГБУК «ЦБС Кировского района».

СПб ГБУК «ЦБС Кировского района» обязано своевременно предоставлять Потребителю информацию об Учреждении и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения Учреждения.

СПб ГБУК «ЦБС Кировского района» обязано иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется Потребителю по его требованию.

### **III. Порядок оплаты услуг (работ)**

3.1. Потребитель обязан оплатить оказанную (выполненную) Учреждением услугу (работу).

3.2. Цена услуги (работы) определяется на основании Перечня и Прейскуранта платных услуг, согласованных с Учредителем и утвержденных приказом директора СПб ГБУК «ЦБС Кировского района».

3.3. Цена услуги (работы) отражает реальные затраты, связанные с оказанием конкретной услуги (работы).

### **IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)**

4.1. Учреждение обязано качественно оказать услугу (выполнить работу).

Если действующим законодательством Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), Учреждение обязано оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

4.2. Учреждение обязано немедленно предупредить Потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги (выполнение работы) при обнаружении:

- возможных неблагоприятных для Потребителя последствий по оказанию услуги (выполнению работы);

- иных независящих от Учреждения обстоятельств, которые грозят годности результатов оказания услуги (выполнения работы) либо создают невозможность ее завершения в срок.

Учреждение, не предупредившее Потребителя об указанных обстоятельствах либо продолжившее оказание услуги (выполнение работы), несмотря на своевременное указание Потребителя о прекращении оказания услуги (выполнения работы), не вправе при предъявлении к нему или им к Потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

4.3. Потребитель обязан с участием Учреждения осмотреть и принять оказанную услугу (выполненную работу) (ее результат). При обнаружении недостатков в услуге (работе) Потребитель должен немедленно заявить об этом Учреждению.

4.4. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему результата оказания услуги (выполнения работы) отказаться от оказания услуги (выполнения работы), уплатив Учреждению часть установленной цены пропорционально части оказанной услуги (выполненной работы).

### **V. Ответственность Учреждения**

5.1. За неисполнение либо ненадлежащее оказание услуги (выполнение работы) Учреждение несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы).

5.3. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы).

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в разумный срок.

Учреждение отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если Потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

5.4. Порядок и сроки удовлетворения Учреждением требований Потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.