

## **11 Порядок ведения Книги жалоб и предложений**

Книга жалоб и предложений (форма АДУ-20) (далее - Книга) должна быть прошнурована, пронумерована, заверена печатью предприятия и подписью руководителя организации, ответственной за оказание услуг, и состоять из 100 листов.

На первой странице книги должны быть указаны наименование подразделения, год начала ведения книги, название вышестоящей организации, её адрес и телефон.

Даты выдачи и сдачи с распиской должностного лица, ответственного за предоставление услуги, регистрируются в специальном журнале выдачи книг жалоб и предложений.

Книга должна выдаваться пассажиру (посетителю) по первому требованию должностным лицом, ответственным за её предоставление. Запрещается требовать от лица, желающего записать предложение или жалобу, предъявления каких-либо документов или отказывать в выдаче книги жалоб и предложений.

Обращения пассажиров (посетителей) относительно качества оказания услуг работниками арендатора, аутсорсинговой компании, предприятий потребительского рынка, принятые в их Книгу, рассматриваются руководителем соответствующего предприятия (организации) с проведением разбора и предоставления полного ответа заявителю в установленные законодательством РФ сроки.

Работник вокзального комплекса, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом своему непосредственному начальнику и представить письменное объяснение по содержанию сделанной записи. Начальник, в свою очередь, должен провести служебное расследование и разбор с составлением протокола.

В срок, установленный региональной дирекцией, начальник вокзала (ответственное лицо, назначенное начальником вокзала) должен рассмотреть внесённую в Книгу запись, внимательно разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе или осуществлению приемлемых предложений.

Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих органов начальник вокзала (ответственное лицо, назначенное начальником вокзала) должен сделать в Книге по каждой записи отметку о принятых мерах и в срок, установленный законодательством РФ, направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес. Копии ответов с соответствующими материалами должны храниться в течение трёх лет.

Начальник вокзала обязан информировать региональную дирекцию о

количестве и характере сделанных в Книге записей и принятых мерах, а также проводимых мероприятиях, направленных на предотвращение причин, вызывающих жалобы. Обоснованные жалобы в Книге должны учитываться при общей оценке деятельности вокзального комплекса, организации и решении вопросов о материальном и нематериальном стимулировании работников.

При обслуживании на вокзальном комплексе организованных групп пассажиров, должностным лицам, ответственным за предоставление Книги, рекомендуется просить руководителей групп оставить свой отзыв об обслуживании в данной Книге.

Обращения пассажиров (посетителей) относительно качества оказания услуг работниками арендатора, аутсорсинговой компании, предприятий потребительского рынка, принятые в их Книгу, рассматриваются руководителем соответствующего предприятия (организации) с проведением разбора и предоставления полного ответа заявителю в установленные законодательством РФ сроки.

Полностью заполненная Книга списывается.

Не полностью заполненная в течение года Книга продляется на следующий год, о чём делается соответствующая запись и заверяется печатью.

На вокзале Архангельск «Книга жалоб и предложений» размещена в подразделениях: ЛВОКп, камера хранения, комнаты длительного отдыха.

Ежемесячно с мая по сентябрь, ноябрь, январь и март в 3-ю среду месяца на вокзале ст. Архангельск проводится «День пассажира». При безусловном обеспечении безопасности пассажиров, создании им необходимых удобств, культурном обслуживании на вокзале, вежливом и предупредительном обращении со всеми лицами, пользующимися услугами железнодорожного транспорта, в «День пассажира» уделяется особое внимание нуждам пассажиров.

Основные мероприятия, проводимые в «День пассажира» включают в себя:

- прием пассажиров начальником вокзала совместно с регистрацией вопросов пассажиров, принятых мер, в «Журнале обращения пассажиров в «День пассажира»;



