

Инструкция по ведению Книги отзывов и предложений

1. Все предприятия (единицы) розничной торговли и общественного питания независимо от форм собственности ведут Книгу отзывов и предложений установленной формы, в которой покупатели (посетители) записывают жалобы, предложения, отзывы и замечания (далее — заявления).
2. Книга отзывов и предложений находится в торговом зале предприятия в специальном открытом футляре на видном и доступном для покупателей (посетителей) месте.
3. В предприятиях розничной торговли, имеющих отделы, Книга отзывов и предложений ведется в каждом отделе, а в крупных предприятиях общественного питания — в каждом зале обслуживания.
4. Покупателю (посетителю), который желает сделать запись в Книге отзывов и предложений, должны быть созданы необходимые для этого условия. Запрещается требовать от заявителя предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, отзыва, замечания.
5. Работник предприятия розничной торговли (общественного питания), действия которого вызвали нарекания, должен не позднее следующего дня сообщить об этом руководителю предприятия или его заместителю.

6. Руководитель предприятия розничной торговли (общественного питания) или его заместитель обязан в недельный срок рассмотреть запись, внесенную в Книгу отзывов и предложений, разобраться по существу вопроса и принять необходимые меры по устранению недостатков и нарушений в работе предприятия или по реализации высказанных предложений. Руководитель предприятия или его заместитель по результатам рассмотрения заявления должен подать в Книге отзывов и предложений на оборотной стороне заявления покупателя (посетителя) информацию о принятых мерах и в недельный срок в обязательном порядке направить письменный ответ заявителю по указанному им адресу. Копии писем, которыми дан ответ покупателям (посетителям), хранятся у руководителя предприятия или его заместителя в течение года.
7. Записи других покупателей (посетителей), сделанные в Книге отзывов и предложений с целью опровержения ранее внесенного в нее заявления, подлежат проверке и принимаются во внимание руководителем предприятия только при условии подтверждения изложенных в них фактов.
8. Если для осуществления мер по устранению указанных покупателем (посетителем) недостатков или выполнения его предложений необходимо более семи дней, то руководитель предприятия или его заместитель определяет другой срок выполнения, но не более 15 дней.
9. В случае поступления от покупателей (посетителей) жалоб относительно грубого нарушения правил торговли, законодательства о защите прав потребителей, розничных цен руководитель предприятия торговли, общественного питания (структурной

единицы) должен не позднее следующего дня сообщить об этом руководителю хозяйствующего субъекта.

10. Руководящие работники обязаны ежеквартально проверять правильность ведения Книги отзывов и предложений во всех подчиненных ему предприятиях торговли и общественного питания (структурных единицах).
11. Удаление Книги отзывов и предложений из предприятий торговли (общественного питания) для проверок, снятия копий и других целей не допускается, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.
12. Нарушение работниками розничной торговли и общественного питания порядка ведения Книги и рассмотрения жалоб и предложений покупателей (посетителей) дает основания для привлечения работников к ответственности в соответствии с действующим законодательством.
13. Обоснованные жалобы, их количество и характер учитываются руководителем предприятия при решении вопроса о материальном и моральном стимулировании работников предприятий розничной торговли (общественного питания).
14. Книга отзывов и предложений является документом строгой отчетности. Срок хранения полностью заполненной Книги — один год. Книга отзывов и предложений, которая не полностью заполнена в течение календарного года, действует в следующем году, о чем делается соответствующая запись в Книге. Книга отзывов и предложений подлежит замене на новую не позднее пяти дней с даты заполнения третьего с конца бланка для заявлений.

15. Хозяйствующий субъект обеспечивает все подчиненные предприятия розничной торговли (общественного питания) Книгами отзывов и предложений, выдает их предприятиям пронумерованными, прошнурованными, заверенными подписью руководителя и печатью хозяйствующего субъекта. Дата выдачи Книги и наименование хозяйствующего субъекта, получившего ее, отмечаются в специальном журнале.
16. Полный текст этой инструкции, адреса и номера телефонов местных органов защиты прав потребителей и отделов по вопросам торговли печатаются на первом листе Книги отзывов и предложений.
17. Отсутствие на предприятиях розничной торговли (общественного питания) Книги отзывов и предложений, несоблюдение порядка ее ведения считается нарушением правил торгового обслуживания населения, за что руководитель несет ответственность согласно действующему законодательству.