

## **ИНСТРУКЦИЯ О КНИГЕ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ В ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

1. Все предприятия розничной торговли и общественного питания ведут Книгу жалоб и предложений установленной формы, в которую покупатели (посетители) записывают жалобы, предложения и замечания. (Форма книги прилагается.)

2. Книга жалоб и предложений находится в торговом зале предприятия в специальном открытом футляре на видном и доступном для покупателей (посетителей) месте.

3. В универсаме или магазине, имеющем отделы, Книга жалоб и предложений ведется в каждом отделе, а в крупных предприятиях общественного питания - во всех залах обслуживания.

4. В магазине самообслуживания Книга жалоб и предложений находится на каждом этаже в узле расчета.

5. В павильоне, киоске, палатке, автолавке Книга жалоб и предложений помещается на видном месте и предъявляется покупателям по первому требованию.

6. Покупателю (посетителю), желающему внести запись в Книгу жалоб и предложений, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка или карандаш, стол, стул). Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.

7. Работник магазина (предприятия общественного питания), действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом администрации магазина (предприятия общественного питания) и представить письменное объяснение по содержанию жалобы.

8. Руководитель предприятия или его заместитель обязаны в двухдневный срок рассмотреть внесенную в Книгу жалоб и предложений запись, внимательно разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе предприятия или осуществлению приемлемых предложений.

Жалоба или заявление покупателя (посетителя) рассматривается администрацией совместно с профсоюзной организацией и в необходимом случае выносится на обсуждение коллектива предприятия, отдела, секции, цеха в присутствии виновного работника.

Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих лиц администрация делает в Книге жалоб и предложений на обратной стороне заявления отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

Копии отчетов покупателям (посетителям) хранятся у администрации предприятия в специальном деле до конца текущего года.

9. Записи покупателей (посетителей) и других граждан в Книге жалоб и предложений с целью оправдания действий работника торгового предприятия, на которого поступила жалоба, подлежат проверке и принимаются во внимание только при подтверждении изложенных фактов.

10. В случае, если для принятия мер по устранению отмеченных покупателем (посетителем) недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то руководитель предприятия или его заместитель устанавливает необходимый срок (но не более 15 дней), о чем делает в книге соответствующую отметку.

В случае, когда вопрос не может быть решен в предприятии, администрация в пятидневный срок выносит его на рассмотрение вышестоящей торговой организации и ставит об этом в известность заявителя, указавшего свой адрес.

11. Жалобы на грубое нарушение правил торговли, розничных цен, а также отрицательные отзывы о работе администрации предприятия в пятидневный срок передаются администрацией на рассмотрение вышестоящей торговой организации.

12. Руководители вышестоящей торговой организации обязаны не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения книг жалоб и предложений во всех подведомственных предприятиях торговли и общественного питания, устранять имеющиеся недостатки в рассмотрении жалоб и причины, порождающие жалобы.

О результатах проверки, предложениях по порядку ведения книг и устранению выявленных недостатков в рассмотрении жалоб проверяющие обязаны вносить соответствующие записи в контрольный журнал предприятия (утвержден Приказом от 24 марта 1947 г. N 125).

13. Изъятие Книги жалоб и предложений из торгового предприятия вышестоящими и другими организациями для проверки, снятия копий и других целей не допускается.

14. На работников организаций и предприятий торговли и общественного питания, виновных в нарушении установленного порядка ведения книг и рассмотрения жалоб и предложений покупателей (посетителей), налагаются дисциплинарные взыскания.

15. Обоснованные жалобы, их количество и характер учитываются при подведении итогов социалистических соревнований, решении вопросов о материальном и моральном стимулировании работников, премировании за выполнение и перевыполнение плана товарооборота, при условии обеспечения высокого качества обслуживания покупателей.

16. Книга жалоб и предложений является документом строгой отчетности и не может списываться до ее заполнения.

Не полностью заполненная в предприятии в течение года Книга жалоб и предложений продлевается на следующий год, о чем выдавшая ее организация делает соответствующую запись в книге. По заполнении всей книги она вместе с кратким отчетом о характере жалоб и принятых мерах передается в вышестоящую торговую организацию. О приеме книги торговой организацией делается отметка в специальном журнале. Принятая книга хранится в течение одного года; взамен предприятию немедленно выдается новая книга.

17. Торговая организация (торг, трест, орс, др.) обеспечивает все подведомственные предприятия торговли и общественного питания книгами жалоб и предложений, выдает их предприятиям в пронумерованном и прошнурованном виде, заверенными подписью руководителя и печатью торговой организации. Дата выдачи книги и наименование получившего ее предприятия регистрируются выдавшей книгу торговой организацией в журнале, указанном в пункте 16 настоящей Инструкции.

18. Полный текст Инструкции, адреса и номера телефонов вышестоящей торговой организации и Госторгинспекции печатаются на начальных листах Книги жалоб и предложений.

Приложение N 1  
к Инструкции о Книге жалоб  
и предложений в предприятиях  
розничной торговли и  
общественного питания

Форма заглавного листа

МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ СССР

КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

\_\_\_\_\_  
Наименование предприятия

Зарегистрирована в \_\_\_\_\_  
(наименование торговой организации)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 199\_ г.

Место печати

\_\_\_\_\_  
Подпись руководителя торговой  
организации

Формат 14 x 21

Форма оборотной стороны  
заглавного листа

В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО  
И ПРОШНУРОВАНО ..... БЛАНКОВ  
ДЛЯ ЗАЯВЛЕНИЙ

