

В Управление Роспотребнадзора поступают вопросы от граждан о правомерности отказа предоставления книги отзывов и предложений при оказании услуг населению.

По данному вопросу разъясняем, каждое предприятие торговли, общественного питания, предприятия, оказывающие туристические, бытовые услуги, аптеки обязаны иметь книгу отзывов и предложений.

Ведение книги отзывов и предложений, а также правила работы с обращениями граждан в предприятиях торговли и общественного питания регламентированы Инструкцией о Книге отзывов и предложений на предприятиях розничной торговли и общественного питания, утверждённой приказом Министерства торговли СССР от 23 июля 1973 года № 139 (с изменениями по состоянию на 01.03.1995) (далее – Инструкция).

Книга отзывов и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью руководителя и печатью организации.

Книга отзывов и предложений предоставляется потребителю по его требованию.

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

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

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

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 чём делает в книге соответствующую отметку.

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

Ведение книги отзывов и предложений контролирует руководитель предприятия.

Информация, содержащаяся в Книге отзывов и предложений, не является конфиденциальной.

В соответствии с требованиями нормативных документов, регулирующих отношения между продавцом (исполнителем услуг) и потребителем, за отсутствие Книги отзывов и предложений руководители привлекаются к административной ответственности. (Статья 14.15 КоАП РФ. Нарушение правил продажи отдельных видов товаров влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до одной тысячи пятисот рублей; на должностных лиц - от одной тысячи до трех тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей).

Уважаемые потребители, в случае нарушения ваших прав при оказании услуг и приобретении товаров, смело требуйте книгу отзывов и предложений и излагайте суть своих претензий. Если на ваши требования не реагируют, обращайтесь с письменным заявлением в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. На основании вашего заявления специалисты вправе провести проверку и нарушения будут устранены, а нарушители – привлечены к административной ответственности. Свои обращения направляйте по адресу: 649000, Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173, либо оформляйте обращения через наш интернет-сайт: <http://>

[/04.rosпотребнадзор.ru/index.php/e-government/feedback.html](http://04.rosпотребнадзор.ru/index.php/e-government/feedback.html)