

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ № _____

_____, ИНН _____, ОГРН _____

Объект обслуживания: _____, _____. Режим работы: _____.

Книга заведена _____. Пронумеровано и прошнуровано _____ листов.

Ответственный за хранение и выдачу книги: _____, телефон _____.

_____ — _____, подпись, печать при её наличии.

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ (КНИГА ЖАЛОБ)

г. _____

«__» _____ г.

Кому книга обязательна, а кому нет

Общественное питание: книга обязательна. Пункт 6 Правил оказания услуг общественного питания, утверждённых постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515, обязывает исполнителя иметь книгу отзывов и предложений и предоставлять её потребителю по требованию. Правила действуют с 1 января 2021 года по 1 января 2027 года.

Бытовое обслуживание: книга обязательна. Пункт 3 Правил бытового обслуживания населения, утверждённых постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514, содержит такое же требование. Это парикмахерские, ремонт обуви, техники и одежды, химчистки, ателье, фотоуслуги и подобные услуги.

Розничная торговля: обязанность отменена с 1 января 2021 года. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждённые постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, требования о книге отзывов не содержат, а прежние правила, которые его содержали, утратили силу. Магазин вправе вести книгу добровольно, и отказ её предоставить сам по себе нарушением не является.

В ряде отдельных сфер обязанность сохранена собственными отраслевыми правилами — гостиничные услуги, перевозки, туризм, услуги связи. Прежде чем отказываться от книги, проверьте правила, регулирующие именно вашу услугу.

Независимо от книги обязанность рассматривать обращения потребителей никуда не исчезает: требование, заявленное письмом, по электронной почте или в мессенджере, порождает те же последствия и сроки (ст. 8 ЗоЗПП).

Разграфка книги: записи потребителей

Лицевая сторона листа заполняется посетителем собственноручно. Требовать паспорт или иные документы перед выдачей книги нельзя, указание контактов — право, а не обязанность посетителя.

№ записи	Дата и время	Фамилия, имя, отчество	Контактный телефон или e-mail	Содержание отзыва, жалобы или предложения	Подпись

№ записи	Дата и время	Фамилия, имя, отчество	Контактный телефон или e-mail	Содержание отзыва, жалобы или предложения	Подпись

Разграфка книги: ответ администрации

Оборотная сторона листа заполняется администрацией. Ответ пишется по существу записи, а не отпиской: что проверено, что установлено, что сделано.

№ записи	Дата рассмотрения	Что установлено при проверке	Принятые меры	Ответ направлен (способ и дата)	Должность и подпись

№ записи	Дата рассмотрения	Что установлено при проверке	Принятые меры	Ответ направлен (способ и дата)	Должность и подпись

Электронный дубликат записей

№	Дата entry_person=Кто обратился entry_text=Суть обращения entry_answer=Ответ и меры entry_done=Дата ответа
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Порядок выдачи книги и работы с записями

Книга хранится в торговом или обслуживающем зале в доступном месте и выдаётся по первому требованию посетителя, без объяснения причин обращения.

Работник обязан предоставить книгу немедленно. Ответ «книга у директора», «директор придёт завтра», «сначала объясните, в чём дело» равнозначен отказу.

Посетителю предоставляется место для записи: стол или стойка, стул, ручка. Присутствовать при заполнении и заглядывать в текст работник не вправе.

Запись рассматривается в срок _____ с даты внесения. Если посетитель оставил контакты, ответ направляется ему тем способом, который он указал.

Вырывать листы, заклеивать, замазывать или переписывать записи запрещено. Ошибочная или недостоверная, по мнению администрации, запись не удаляется — на неё пишется мотивированный ответ.

Заполненная книга не уничтожается: она хранится вместе с материалами по обращениям потребителей и предъявляется при проверке.

Информация для потребителя на первом листе

Уважаемый посетитель! В этой книге вы можете оставить отзыв, предложение или жалобу о работе _____.

Книга выдаётся по вашему требованию любым работником. Документы для этого предъявлять не нужно.

Укажите, пожалуйста, дату, суть обращения и, если хотите получить ответ, контактный телефон или адрес электронной почты.

Ответ администрации на вашу запись будет дан в течение _____ и записан на обороте листа.

Если ответ вас не устроит, вы вправе обратиться в _____: _____.

Ответственный за рассмотрение обращений: _____, телефон _____.

Приложение № 1 к документу

ЛИСТ-ЗАВЕРИТЕЛЬ КНИГИ

В настоящей книге пронумеровано, прошнуровано и скреплено печатью _____ листов.

Книга заведена _____ на объекте _____ по адресу _____.

Должность	Фамилия и инициалы	Подпись	Дата

Лист-заверитель наклеивается на внутреннюю сторону задней обложки поверх концов шнуровки. Именно он делает невозможным незаметное изъятие листа.

Приложение № 2 к документу

ЖУРНАЛ КОНТРОЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ЗАПИСЕЙ

Ведётся ответственным за работу с обращениями. Посетителям не выдаётся.

№ записи в книге	Дата записи	Краткое содержание	Это требование потребителя	Срок ответа	Дата фактического ответа	Способ ответа	Что изменено в работе	Отметка руководителя

№ записи в книге	Дата записи	Краткое содержание	Это требование потребителя	Срок ответа	Дата фактического ответа	Способ ответа	Что изменено в работе	Отметка руководителя

Графа «Это требование потребителя» заполняется словами «да» или «нет». Для «да» срок ответа берётся из закона о защите прав потребителей, для «нет» — из внутреннего регламента.

Приложение № 3 к документу

ПРИКАЗ О ВЕДЕНИИ КНИГИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

ПРИКАЗ № _____ от _____

О ведении книги отзывов и предложений

В целях соблюдения прав потребителей на объекте _____ по адресу _____ приказываю.

Завести книгу отзывов и предложений, пронумеровать и прошнуровать её листы, заверить листом-заверителем.

Назначить ответственным за хранение книги, её выдачу по требованию потребителей и подготовку ответов _____.

Установить срок рассмотрения записей — _____ дней с даты внесения, а по требованиям потребителей — сроки, установленные законом о защите прав потребителей.

Разместить книгу в зале обслуживания в доступном для посетителей месте и обеспечить место для записи.

Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

_____ — _____. С приказом ознакомлен: _____, подпись, дата.

Пустой бланк «Книга отзывов и предложений (книга жалоб)» с сайта primadoc.ru. Документ, заполненный под вашу ситуацию, собирается в конструкторе: <https://primadoc.ru/doc/kniga-otzyvov-i-predlozheniy-kniga-zhalob>