



**ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ**

ПРИКАЗ

24 января 2018 г.

Донецк

№ 44



Об утверждении Порядка
ведения и регистрации
Книги отзывов и предложений

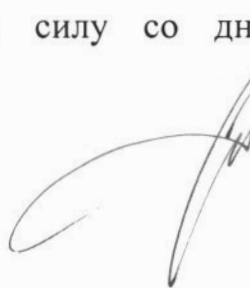
В целях установления единого подхода к обеспечению делопроизводства в сфере розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, повышения культуры обслуживания населения на территории Донецкой Народной Республики, руководствуясь частью 3 статьи 31 Закона Донецкой Народной Республики «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», подпунктом 22 пункта 2.1 Положения о Министерстве промышленности и торговли Донецкой Народной Республики, утвержденного Постановлением Совета Министров Донецкой Народной Республики от 12 февраля 2016 г. №1-32,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок ведения и регистрации Книги отзывов и предложений (прилагается).
2. Контроль исполнения настоящего Приказа возложить на директора департамента торговли и технического регулирования Лунёва В.В.

3. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. министра

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a smaller, more intricate flourish.

А.И. Грановский

УТВЕРЖДЕН

Приказом Министерства
промышленности и торговли
Донецкой Народной Республики
от «24» марта 2018 г. № 77

Порядок ведения и регистрации Книги отзывов и предложений

1. Субъекты хозяйствования, осуществляющие деятельность в сфере розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения, независимо от форм собственности, ведут Книгу отзывов и предложений (форма бланка отражена в приложении 1), в которую покупатель записывает жалобы, предложения, отзывы и замечания (далее – заявления).

2. Книга отзывов и предложений находится в торговом зале объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения в специальном открытом футляре на видном и доступном для покупателя месте.

3. В объектах розничной торговли, которые имеют обособленные отделы, Книга отзывов и предложений ведется в каждом отделе, а в крупных объектах общественного питания – в каждом зале обслуживания.

4. Мелкорозничный торговый объект (за исключением лотков, столиков и т.п.) должен иметь Книгу отзывов и предложений, которая размещается на видном месте и предоставляется покупателю по первому его требованию.

5. Для покупателя, который желает сделать запись в Книге отзывов и предложений, должны быть созданы необходимые условия.

Запрещается требовать от покупателя предъявления каких-либо личных документов или пояснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, отзыва, замечания.

6. Работник объекта розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения, действия которого вызвали нарекание,

должен не позднее следующего дня уведомить об этом руководителя объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения или уполномоченное им лицо и предоставить письменное объяснение по поводу возникновения нарекания.

7. Руководитель объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения (уполномоченное им лицо), согласно части 2 статьи 31 Закона Донецкой Народной Республики «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», обязан в двухнедельный срок рассмотреть запись, внесенную в Книгу отзывов и предложений, разобраться по сути вопроса и принять необходимые меры по устранению недостатков и нарушений в работе объекта или по реализации высказанных предложений.

Руководитель объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения или уполномоченное им лицо по результатам рассмотрения заявления, в соответствии с частью 2 статьи 31 Закона Донецкой Народной Республики «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», должен сделать отметку в Книге отзывов и предложений на обратной стороне заявления покупателя о принятых мерах и в пятидневный срок, направить письменный ответ покупателю, указавшему свой адрес.

Копии письменных ответов хранятся у руководителя или уполномоченного им лица в течение одного года от даты их направления в адрес покупателя.

8. Записи других покупателей, сделанные в Книге отзывов и предложений с целью опровержения ранее внесенного в нее заявления, подлежат проверке и принимаются во внимание руководителем объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения только при условии подтверждения изложенных в них фактов.

9. В случае если субъект хозяйствования имеет в подчинении несколько объектов торговли, общественного питания или бытового обслуживания населения (структурных единиц), а вопрос, отраженный в заявлении покупателя, не может быть решен непосредственно на объекте, руководитель структурной единицы обязан в недельный срок подать его на рассмотрение вышестоящему руководителю субъекта хозяйствования и письменно уведомить об этом покупателя по указанному им адресу.

10. В случае поступления от покупателя жалоб относительно грубого нарушения правил торговли, законодательства в сфере защиты прав потребителей, уровня розничных цен, руководитель объекта торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения (структурной единицы) обязан уведомить об этом вышестоящего руководителя субъекта

хозяйствования не позднее чем на следующий день от даты поступления соответствующей жалобы от покупателя.

11. Руководитель субъекта хозяйствования или уполномоченные им лица обязаны ежеквартально проверять правильность ведения Книги отзывов и предложений во всех подчиненных ему объектах (структурных единицах) розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения, принимать меры по устранению недостатков, которые имеют место в работе, и причин, вызывающих жалобы покупателей.

12. Изъятие Книги отзывов и предложений у субъекта хозяйствования, объекта торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения для проверок, снятия копий и других целей не допускается, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

13. Нарушение работниками объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения порядка ведения Книги отзывов и предложений и рассмотрения отзывов и предложений, дают основания для привлечения их к ответственности согласно действующему законодательству.

14. Обоснованные жалобы, их количество и характер учитываются руководителем объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения при решении вопроса о материальном и моральном стимулировании работников объектов розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения.

15. Книга отзывов и предложений должна содержать адрес и номер телефона территориального органа защиты прав потребителей, отдела администраций города и района Донецкой Народной Республики по вопросам торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения.

Книга отзывов и предложений, не полностью заполненная в течение календарного года, является действующей в следующем году, о чем в ней делается соответствующая запись.

16. Субъект хозяйствования обеспечивает все структурные единицы розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения Книгами отзывов и предложений, выдает их структурным единицам пронумерованными, прошитыми, заверенными подписью и печатью субъекта хозяйственной деятельности (в случае, если субъект хозяйствования осуществляет деятельность с использованием печати) и зарегистрированными в органе местного самоуправления Донецкой Народной Республики.

17. Для регистрации Книги отзывов и предложений субъекты хозяйствования, осуществляющие деятельность в сфере розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения, независимо от

форм собственности, подают в орган местного самоуправления следующие документы:

1) заявление в печатном или письменном виде, (образец приведен в приложении 2), подписанное руководителем субъекта хозяйствования либо уполномоченным представителем по доверенности (оформленной в установленном законодательством порядке), оригинал которой прилагается к заявлению;

2) Книгу отзывов и предложений (оформленную в соответствии с приложением 1) – пронумерованную, прошитую, заверенную подписью и печатью субъекта хозяйствования (в случае, если субъект хозяйствования осуществляет деятельность с использованием печати), с указанием на титульном листе информации о соответствующем субъекте хозяйствования (полное наименование объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения, его подчинение, адрес, телефон, наименование отдела, секции и т.п.).

18. Должностное лицо органа местного самоуправления, обязано провести регистрацию, в течение пяти рабочих дней со дня поступления документов, предусмотренных пунктом 17 настоящего Порядка, путем внесения информации в Журнал регистрации книг отзывов и предложений (оформленный в соответствии с приложением 3).

19. Должностное лицо органа местного самоуправления, обязано заполнить титульный лист Книги отзывов и предложений, указав:

- 1) полное наименование органа местного самоуправления;
- 2) регистрационный номер;
- 3) дату регистрации;
- 4) Ф.И.О., должность и подпись ответственного должностного лица органа местного самоуправления, зарегистрировавшего Книгу отзывов и предложений.

После заполнения титульного листа Книги отзывов и предложений, ответственное должностное лицо заверяет его печатью органа местного самоуправления.

20. Датой регистрации Книги отзывов и предложений, является дата, соответствующая дате внесения номера в Журнал регистрации книг отзывов и предложений.

21. Полностью заполненная, либо поврежденная Книга отзывов и предложений подлежит замене на новую, которая также регистрируется в органах местного самоуправления, в порядке, предусмотренном пунктами 17-20 настоящего Порядка.

22. Орган местного самоуправления имеет право оставить без регистрации Книгу отзывов и предложений и вернуть её на доработку, в сроки

предусмотренные пунктом 18 настоящего Порядка, в случае если:

1) Книга отзывов и предложений не пронумерована, не прошита, не заверена подписью и печатью субъекта хозяйствования (в случае, если субъект хозяйствования осуществляет деятельность с использованием печати);

2) Книга отзывов и предложений не соответствует форме, предусмотренной приложением 1.

23. После устранения причин, послуживших основаниями для оставления без регистрации и возврата на доработку Книги отзывов и предложений, субъект хозяйствования повторно инициирует процедуру регистрации Книги отзывов и предложений в порядке, предусмотренном пунктами 17-20 настоящего Порядка.

Директор департамента
торговли и технического
регулирования



В.В. Лунёв

Приложение 1
к Порядку ведения и регистрации
книги отзывов и предложений
(пункт 1, подпункт 2 пункта 17,
подпункт 2 пункта 22)

ФОРМА БЛАНКА

(титульный лист)

Книга отзывов и предложений

(полное наименование объекта розничной торговли,

общественного питания, бытового обслуживания населения, его подчинение, адрес,

телефон, наименование отдела, секции и т.п.)

Зарегистрирована _____

(наименование органа местного самоуправления)

Регистрационный номер _____

Дата регистрации _____

(Ф.И.О., должность, подпись ответственного лица органа, зарегистрировавшего книгу)

М.П.

адрес и номер телефона территориального органа защиты прав потребителей

адрес и номер телефона отдела администрации города (района) по вопросам торговли,
общественного питания, бытового обслуживания населения

Продолжение приложения 1

« ____ » _____ » 20 ____ г.

Заявление № _____

Подпись заявителя _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес и номер телефона заявителя _____

Меры, принятые в соответствии с заявлением

Подпись руководителя _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Ответ заявителю направлен письмом от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Для отметок работников субъекта хозяйствования

« ____ » _____ 20 ____ г.

Должность _____

(работника субъекта хозяйствования)

Подпись _____

(расшифровка подписи)

Приложение 2
к Порядку ведения и
регистрации книги отзывов и
предложений
(подпункт 1, пункта 17)

Образец заявления

Главе администрации

(наименование города, района)

(Ф.И.О.)

(наименование субъекта хозяйствования)

(Ф.И.О. руководителя или
уполномоченного им лица)

(контактный телефон)

Заявление

Прошу зарегистрировать Книгу отзывов и предложений _____

(полное наименование объекта

розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения)

расположенного по адресу: _____

Приложения:

- Книга отзывов и предложений _____,

расположенного по адресу _____;

- доверенность¹ № _____ от «____» _____ 20____ г.

(дата)

(подпись заявителя)

(инициалы заявителя)

¹ Предоставляется в случае подачи заявления уполномоченным представителем субъекта хозяйствования.

Приложение 3
к Порядку ведения и регистрации
книги отзывов и предложений
(пункт 18)

Журнал регистрации книг отзывов и предложений (орган местного самоуправления)							
№ п/п	Номер регистрации книги отзывов и предложений	Дата регистрации книги отзывов и предложений	Полное наименование объекта розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения (структурной единицы)	Наименование субъекта хозяйствования	Адрес расположения объекта	Подпись субъекта хозяйствования о получении книги отзывов и предложений	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8