

## Порядок ведения Книги отзывов и предложений

1. Продавец обязан иметь Книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.
  2. Книга отзывов и предложений является документом строгой отчетности и не может списываться до ее заполнения.
  3. Книга отзывов и предложений регистрируется в управе района в специальном журнале. На начальных листах Книги отзывов и предложений должны быть предусмотрены: текст Инструкции по ведению Книги отзывов и предложений, адреса и телефоны юридического лица или индивидуального предпринимателя, Госторгинспекции, Департамента потребительского рынка, префектуры административного округа и управы района города Москвы.
  4. Книга отзывов и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью руководителя и печатью организации (индивидуального предпринимателя).
  5. Покупателю, желающему внести запись в Книгу отзывов и предложений, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручки, стел, стул). Запрещается требовать от заявителей предоставления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.
  6. Работник предприятия торговли, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом администрации предприятия и представить письменное объяснение по содержанию жалобы.
  7. Администрация предприятия торговли обязана в двухнедельный срок рассмотреть внесенную в Книгу отзывов и предложений запись, внимательно разобраться в существе вопроса и принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе предприятия или осуществлению присланных предложений.
  8. Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих органов 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.
- Копии ответов покупателям хранятся у администрации предприятия в специальном деле до конца текущего года.
- Записи покупателей и других лиц в Книге отзывов и предложений с целью оправдания действий работника предприятия торговли, на которого поступила жалоба, подлежат проверке и принимаются во внимание только при подтверждении изложенных фактов.
9. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных покупателем недостатков или осуществлению его предложения требуется более пяти дней, администрация предприятия устанавливает необходимый срок (но не более 15 дней), о чем делается в Книге отзывов и предложениях соответствующая отметка.
  10. Орган управления юридического лица или индивидуальный предприниматель обязан не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения Книг отзывов и предложений на всех торговых объектах.
  - О результатах проверки, проведенных по порядку ведения книги и устранения выявленных недостатков должны быть внесены соответствующие записи в журнале учета мероприятий по контролю.
  11. Не полностью заполненная на предприятии в течение года Книга отзывов и предложений продлевается на следующий год, о чем делается соответствующая запись в Книге отзывов и предложений. По окончании всей книги она передается в орган управления юридического лица или индивидуальному предпринимателю, где она хранится в течение одного года.
  12. Орган управления юридического лица или индивидуальный предприниматель должен обеспечить все торговые объекты Клидами отзывов и предложений, пронумерованными, прошнурованными и заверенными в установленном порядке.

«20» сентября 2018 г.

Заявление № \_\_\_\_\_

Иванникова Е.А.

Предметом трудового спора  
является 2-х-комнатных квартир  
Порядочно информацию  
предоставил Михаил Бодов,  
рассказав подробно о материалах  
панель, стек, оконных рамах.  
Спасибо за оперативную работу.

С уважением,

Иванникова Елена

ИЗ