



Приказ Минторга РСФСР от 28.09.1973 N 346
"Об утверждении Инструкции о Книге жалоб и
предложений в предприятиях розничной
торговли и общественного питания"
(вместе с "Инструкцией о Книге жалоб и
предложений в предприятиях розничной
торговли и общественного питания", утв.
Приказом Минторга СССР от 23.07.1973 N 139)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 25.05.2015

МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ РСФСР

ПРИКАЗ
от 28 сентября 1973 г. N 346

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ
О КНИГЕ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ В ПРЕДПРИЯТИЯХ РОЗНИЧНОЙ
ТОРГОВЛИ И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Министерство торговли СССР Приказом от 23 июля 1973 г. N 139 утвердило прилагаемую [Инструкцию](#) о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания и этим же Приказом признало утратившим силу Приказ по Министерству торговли СССР от 16 марта 1956 г. N 156 "Об утверждении Инструкции о книгах жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания".

В целях усиления контроля за работой торговых предприятий, повышения культуры обслуживания населения и во исполнение Приказа Министра торговли СССР от 23 июля 1973 г. N 139 приказываю:

1. Ввести в действие [Инструкцию](#) о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания, утвержденную Приказом Министерства торговли СССР от 23 июля 1973 г. N 139, на территории РСФСР с 1 января 1974 г.

2. Министерством торговли АССР, управлениям торговли и общественного питания, краевых, областных исполкомов, главным управлениям торговли и общественного питания Мосгорисполкома и Ленгорисполкома, Главкурортторгу, Главювелирторгу:

- довести прилагаемую [Инструкцию](#) о Книге жалоб и предложений до каждого предприятия розничной торговли и общественного питания, организовать ее изучение и обеспечить неуклонное исполнение;

- установить контроль за своевременным доведением торговыми организациями других систем (потребкооперация, УРСы, ОРСы, аптекоуправления, союзпечать и др.) до каждого подчиненного им предприятия торговли и общественного питания указанной [Инструкции](#), организацией ее изучения и выполнения;

- разрешить использовать оставшиеся Книги жалоб и предложений старого образца с обязательным вложением в них [Инструкции](#) о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания, утвержденной Приказом Министра торговли СССР от 23 июля 1973 г. N 139;

- в двухнедельный срок представить Главснабу Министерства торговли РСФСР заявку на потребное количество Книг жалоб и предложений с учетом обеспечения ими всех предприятий торговли и общественного питания, а также журналов учета Книги жалоб и предложений для торговых организаций в соответствии с [Инструкцией](#) о Книге жалоб и предложений.

3. Главснабу обеспечить изготовление книг жалоб и предложений установленной [формы](#), включающую [Инструкцию](#) к ней, а также журналов учета книг жалоб и предложений и рассылку их торговым организациям по их заявкам до 1 января 1974 года.

4. Госторгинспекции усилить контроль за соблюдением [Инструкции](#) о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания.

Заместитель Министра
торговли РСФСР
К.БОЛЬШАКОВ

Приложение
к Приказу Минторга РСФСР
от 28 сентября 1973 г. N 346

Утверждена
Приказом Минторга СССР
от 23 июля 1973 г. N 139

**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 **оборотной 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

Форма бланка заявлений

"__" _____ 19__ г.

ЗАЯВЛЕНИЕ N _____

Форма оборотной стороны
бланка заявления

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия: _____

Подпись руководителя предприятия _____

Дата "__" _____ 19__ г.

Ответ заявителю послан "__" _____ 19__ г.

Для отметок представителя(ей) торговой организации _____

Дата "__" _____ 19__ г.

Должность _____

Подпись _____

ЖУРНАЛ
УЧЕТА КНИГ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ _____
(наименование торговой

организации)

N п / п	Дата выдачи Книги и ее номер	Наименование предприятия, которому выдана Книга жалоб и предложений	Расписка в полу- чении	Использованная Книга принята		Номера и даты актов об уничто- жении Книги	Приме- чания
				Дата	расписка ответст- венного лица (торга), (треста), принявше- го Книгу жалоб и предложе- ний		