

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

наименование организации
(индивидуальный предприниматель)

Адрес

тел.

Фамилия И.О.

подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель

М.П

Инструкция по ведению книги отзывов и предложений

- 1.** Во всех предприятиях розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания ведутся книги отзывов и предложений, которые предоставляются по требованию потребителей для записи, замечаний и предложений.
- 2.** Книга отзывов и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью руководителя и печатью организации (индивидуального предпринимателя).
- 3.** В торговых предприятиях, в которых имеются отделы различных хозяйствующих субъектов, книга отзывов и предложений должна находиться в каждом таком отделе.
- 4.** Изъятие книги отзывов и предложений из торгового зала для любых целей не допускается.
- 5.** Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.
- 6.** Работник предприятия розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом администрации предприятия и представить письменное объяснение по содержанию жалобы.
- 7.** Руководитель предприятия розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания обязан рассмотреть все жалобы и замечания, внесенные в книгу отзывов и предложений в течение 10 дней, и принимать необходимые меры к устранению отмеченных недостатков. Для сведения лица, написавшего жалобу, в книге отзывов и предложений на оборотной стороне заявления, руководитель делает отметку о принятых мерах и направляет письменный ответ заявителю, указавшему адрес. Копии ответов покупателям хранятся у руководителя в течение 1 года.
- 8.** Руководитель предприятия розничной торговли, общественного питания и бытового обслуживания или назначенные им должностные лица предприятия, обязаны не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения книги отзывов и предложений во всех филиалах и иных обособленных подразделениях предприятия, о чем должна делаться запись в данной книге.
- 9.** Книга отзывов и предложений не может списываться до ее заполнения. Не полностью заполненная в течение 1 года книга отзывов и предложений может продлеваться на следующий год, о чем руководитель предприятия делает соответствующую запись в книге.

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата « ____ » _____ 20 __ г.

Ответ заявителю послан « ____ » _____ 20 __ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата « ____ » _____ 20 __ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

« _____ » _____ 20__ г.

Заявление № _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата « ____ » _____ 20 __ г.

Ответ заявителю послан « ____ » _____ 20 __ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата « ____ » _____ 20 __ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата « ____ » _____ 20 __ г.

Ответ заявителю послан « ____ » _____ 20 __ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата « ____ » _____ 20 __ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя: _____

Меры, принятые по заявлению администрацией предприятия:

Подпись руководителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю послан «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя (-ей) торговой организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____