Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Актуально на 18.01.2024** |  |

КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Книга жалоб (отзывов) и предложений много лет является обязательным атрибутом деятельности по розничной торговле и оказанию бытовых услуг. Применяется этот документ и в настоящее время. Рассмотрим его основные характеристики.

1. Общие положения о книге жалоб (отзывов) и предложений

Согласно [п. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=363241&dst=100020) Правил оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515, исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Аналогичное требование содержится и в [п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=363382&dst=100032) Правил бытового обслуживания населения, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514.

Существуют отдельные отраслевые правила, которые регулируют обязанность по наличию книги жалоб и предложений.

К примеру, согласно [Приложению "Н"](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=EXP&n=725989&dst=101599) к распоряжению ОАО "РЖД" от 07.06.2012 N 1127р "Об утверждении Типовых требований к качеству услуг, предоставляемых пассажирам в скором пригородном сообщении" книга жалоб и предложений должна находиться в кассе во всех пунктах продажи билетов на видном (специально отведенном) для пассажира месте.

Кроме того, органы государственной власти субъектов РФ на своем уровне также нормативно регулируют данный вопрос.

К примеру, согласно [п. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MLAW&n=62373&dst=100073) Порядка организации розничной торговли аудио-, видеопродукцией, компьютерными информационными носителями на территории города Москвы, утв. Постановлением Правительства Москвы от 26.08.2003 N 703-ПП "О мерах противодействия распространению контрафактной аудио-, видеопродукции и компьютерных информационных носителей", продавцом на доступном для обозрения месте для сведения потребителей вывешивается книга отзывов и предложений, которая предоставляется контролирующим органам и покупателям по требованию. Книга отзывов и предложений должна быть прошита, пронумерована, заверена главой Управы района и руководителем организации в установленном порядке.

2. Требования, предъявляемые к книге жалоб (отзывов)

и предложений в различных объектах

торговли и общественного питания

В настоящее время законодательством требования к книге жалоб не утверждены. Ранее действовала утвержденная [Приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=ESU&n=36284&dst=100005) Минторга СССР от 23.07.1973 N 139 [Инструкция](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=85587&dst=100017) о Книге жалоб и предложений на предприятиях розничной торговли и общественного питания (далее - Инструкция о книге жалоб), которая, в частности, регулировала место нахождения книги, порядок ее предоставления покупателю и иные сведения. Но данный [Приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=ESU&n=36284) утратил силу 02.12.2020 в соответствии с [п. 9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=392817&dst=100021) Приложения N 1 к Постановлению Правительства РФ от 16.11.2020 N 1850 "О признании не действующими на территории Российской Федерации актов и отдельных положений актов, изданных центральными органами государственного управления РСФСР и СССР".

Однако организации могут использовать положения [Инструкции](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=85587&dst=100017) о книге жалоб для сведения. Например, при самостоятельном создании и утверждении локального акта о книге жалоб, действующего в организации.

Например, можно учесть положение о том, что 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.

А 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.