



УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
№ 2 от 25 марта 2019 г.
НРКПОО «Альянс Франсез - Нижний Новгород»



Жанн-Мари Соло
По мужу Петропаоли

ПОЛОЖЕНИЕ
О ведении Книги жалоб и предложений
НРКП ОО «Альянс Франсез-Нижний Новгород»

В соответствии с законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Кодекса об Административных правонарушениях РФ, настоящим Положением утверждаются Правила ведения и контроля Книги отзывов и предложений в организации, по оказанию услуг:

1. Страницы Книги прошиваются и нумеруются, скрепляются подписью руководителя и печатью;
2. На Титульном листе Книги указываются: полное наименование организации без сокращений и аббревиатур, располагается в верхнем левом углу листа подпись руководителя и дата начала ведения документа, заверенная печатью организации;
3. Дата начала ведения Книги указывается под названием организации; номер документа располагается на уровне даты с правой стороны листа.
4. Первая страница содержит руководство по заполнению документа:
«Проставляются: в левом верхнем углу даты подачи жалобы; № заявления, описание проблемы; внизу проставляется подпись заявителя и расшифровка. Потребителем указывается: точное время написания отзыва; контактные данные, если клиент желает получить письменный ответ на свою жалобу; данные сотрудника, если отзыв написан о работе конкретного работника; подробное описание ситуации; если клиент просит принять меры и указывает сроки, то эти сроки не должны противоречить законам; подпись потребителя и ее расшифровка».
5. Вторая страница Книги содержит контактные данные организации и всего руководящего состава;
6. На третьей странице указываются телефоны контролирующих организаций для потребителей, при необходимости защиты собственных прав. Телефон

Министерства Образования Нижегородской области, инспекции по Правам Потребителей, Роспотребнадзора.

7. Жалоба Потребителя или Предложение, должно быть рассмотрено руководителем в течение 2х рабочих дней. Ответ на заявление должен быть написан в течение 5ти рабочих дней после рассмотрения отзыва. Ответ организации на отзыв должен содержать: данные потребителя; принятые меры по устранению; при требовании клиентом ответа в письменной форме, необходимо отправить письмо на указанный адрес в течение пяти дней, письмо пишется в двух экземплярах: один отправляется потребителю, второй остается в документации предприятия.
8. В Книге потребителем фиксируются отзывы, предложения, благодарности, как конкретному работнику так и всему коллективу.
9. Контроль за своевременностью отзыва и принятием мер, возлагаются на руководителя организации.