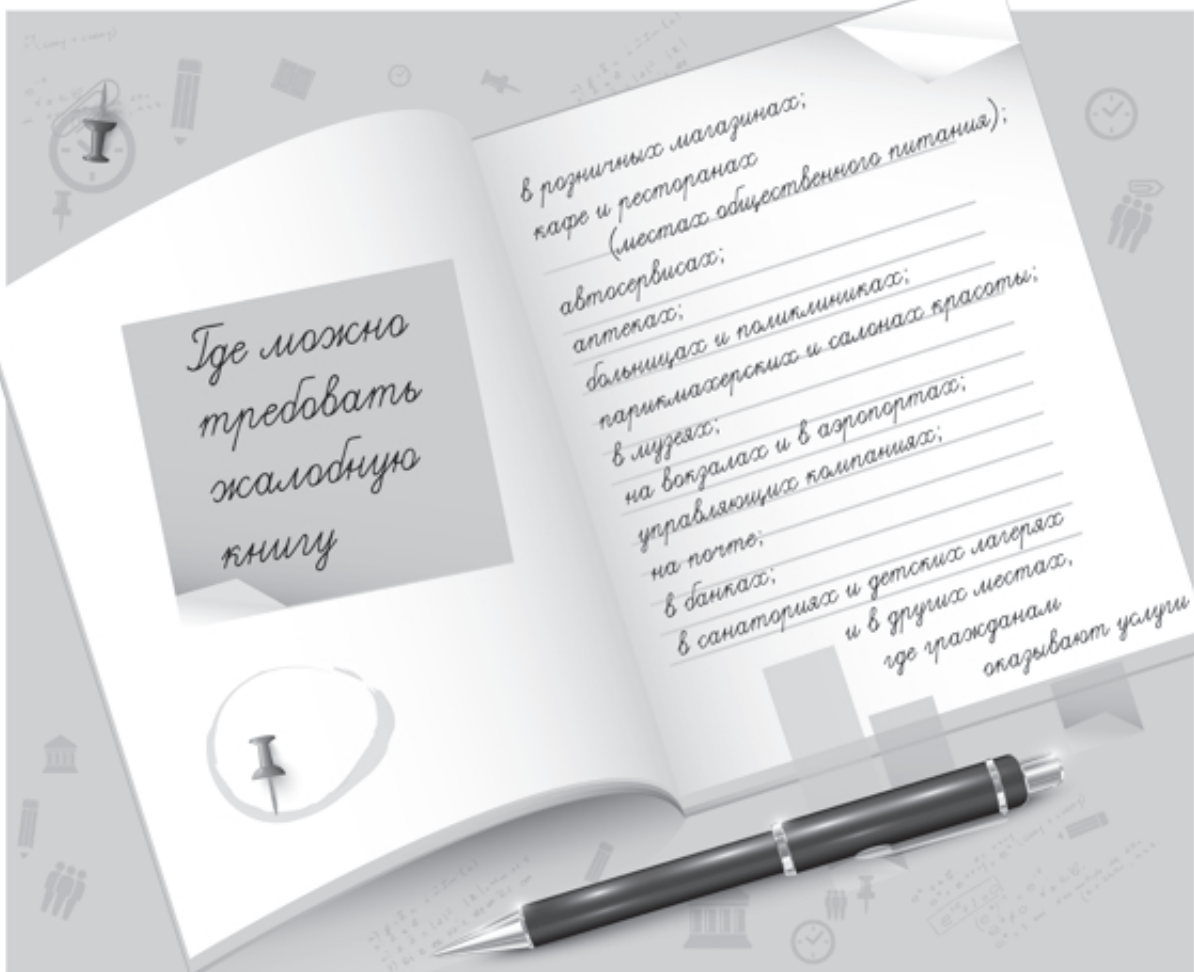


Навстречу потребителю

Дайте жалобную книгу

Клиенты и покупатели смогут оценить качество обслуживания не отходя от кассы



Новый законопроект предлагает наделить особым статусом жалобные книги и ввести их везде, где обслуживают людей.

Госдума начала сбор отзывов на проект соответствующих поправок в закон о защите прав потребителей. Предполагается, что правительство пропишет обязательные правила ведения жалобных книг, распространяющиеся на любой магазин или сервис. Парикмахерские, прачечные, автомастерские – куда бы ни обратились, везде будет лежать та самая книга.

В советское время фраза «Дайте жалобную книгу!» была культовой. Она даже стала названием известного фильма Эльдара Рязанова. Её произносили на каждом шагу, тем более что советский сервис давал к тому немало поводов. Сегодня к

клиентам у нас относятся более трепетно. Зато книга жалоб и предложений, кажется, утратила свой ореол. По крайней мере, встретить её можно далеко не везде. А кое-где можно нарваться и на подделку.

Как рассказала «Российской газете» адвокат Виктория Данильченко, в принципе сегодня законодательством предусмотрено предъявление жалобной книги потребителю по первому требованию, но не факт, что человек сможет её получить: «Ему могут отказать в её предоставлении, мотивируя это, например, проверкой, на которой якобы находится книга».

То есть книга как бы есть, но на деле её нет. К тому же, по словам эксперта, законом не отрегулированы формы такой книги, правила её ведения. Поэтому потребителю может быть предоставлена подложная версия книги, которая не

заверена государственной печатью и, соответственно, не работает по своему прямому назначению. Сегодня в хамском сервисе одна тетрадка, завтра – другая. И каждый вечер возмущённые отзывы граждан летят в корзину.

Изменить ситуацию и предлагает законопроект, рассматриваемый в Госдуме. Авторы инициативы – два сенатора – обратили внимание, что сегодня правительством страны не установлено обязательных требований к форме книги отзывов и предложений и порядку ее ведения. Есть только приказ Минторга РСФСР «Об утверждении инструкции о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания», вышедший еще в 1973 году. Теоретически на него и должны ориентироваться наши магазины, рестораны и различные сервисы. Однако, по словам

экспертов, многие нормы советской инструкции либо избыточны, либо устарели. Поэтому на неё мало кто обращает внимание.

Законопроект предусматривает, что правительство страны должно утвердить правила ведения книги отзывов и предложений. «Такая книга предоставляется любым заинтересованным лицам по требованию, – говорится в проекте. – Страницы книги отзывов и предложений должны быть пронумерованы и прошнурованы, а на оборотной стороне последнего листа размещается запись о наименовании продавца (исполнителя), дате начала ведения книги и количестве листов».

Отзывы граждан станут легальным источником информации и для проверяющих, и для клиентов

По словам Виктории Данильченко, после принятия единой формы ведения и заполнения жалобной книги нерадивые руководители уже не смогут скрывать отрицательные отзывы.

«Доступность такой книги для всех желающих также только положительно скажется на уровне сервиса, более того, из-за публичности книги последствия негативных отзывов будут более существенными, что приведет к снижению количества таких отзывов, – считает она. – Само понимание и осознание того, что книга отзывов и предложений может быть подвергнута проверке любой организацией, в том числе Роспотребнадзором, должно положительно отразиться на уровне предоставления услуг потребителям».

Авторы проекта особо подчеркивают, что читать книгу смогут все кто угодно: журналисты, проверяющие Роспотребнадзора, прокуроры и просто граждане, зашедшие в сервис на огонёк.

Некоторые эксперты предлагают также предусмотреть санкции за нарушение правил ведения жалобной книги. Ведь мало кто любит читать неприятное про себя, и велик соблазн вырвать противные листы или заменить книгу на новую. Или вообще не показывать клиентам печальный гроссбух. Но штрафы заставят продавцов уважительней относиться к таким книгам. Конечно, сегодня времена изменились, и по сути у нас уже есть большая книга отзывов – это Интернет. Иногда кажется, что там можно узнать

про все и про всех. Но не стоит недооценивать старую добрую бумагу. Преимущество Интернета легко перетекает в его недостаток: там слишком много информации, можно утонуть. И не факт, что горячий отзыв, отправленный в Сеть, дойдет до нужной аудитории. А книга будет постоянно лежать на видном месте в организации – магазине, автомойке, ресторане, да где угодно – и мозолить глаза сотрудникам. И по сути она будет важным документом и ценным источником информации и для клиентов, и для инспекторов.

Жалобная книга выдается по первому требованию потребителя. Продавец не имеет права просить предоставить документы жалобщика. Причину требования книги покупатель также не обязан объяснять. Написать отзыв может любой человек.

Более того, как объясняют юристы, сотрудник организации обязан предоставить клиенту ручку, стол и стул, для того, чтобы удобно было написать отзыв. Просто швырнуть книгу, мол, пишите, как хотите – отдельное нарушение, и это повод жаловаться.

На жалобу администрация должна отреагировать. Хорошие руководители фирм как правило заинтересованы, чтобы люди оставались довольными. Поэтому не позволяют себе игнорировать жалобы. У плохих же руководителей фирмы часто разоряются.

Если продавец уверяет, что книги жалоб нет, мол, где-то затерялась, а новую ещё не завели, это тоже нарушение. Но сама жалобная книга может выглядеть как угодно: в виде записной книжки, большого блокнота, общей тетрадки.

По словам юристов, в правильной книге должна стоять печать и подпись руководителя. Первая страница обязана содержать юридические данные предприятия. Название, адрес, контактные данные и т. п. Также потребитель должен найти в блокноте адреса и телефоны регулирующих органов – например, Роспотребнадзора. В идеале книга будет ещё и прошнурована. Все это признаки того, что в организации уважительно относятся и к правилам, и к клиентам.

Желательно, чтобы в книге была понятная инструкция по её заполнению. При этом один лист должен быть отведен для отзыва, другой для ответа на него. Так что клиент сможет сам увидеть, как руководители организации реагируют на отзывы и реагируют ли.

✍ Владислав Куликов

Частные объявления. Рубрика «Услуги» на стр. 13

Продам

*Сад в «Метизнике-1», 6 соток, дом, теплица, посадки, ц. 100 т. р. Т. 8-912-797-84-23.

*1-к. квартиру. Т. 8-903-091-50-18.

*Цемент, песок, щебень, отсеб. Доставка от 3 до 10 т. Т. 8-904-305-1212.

*Евровагонку, доску пола, брус. Т. 8-904-973-41-43.

*Доску, брус. Т. 8-906-854-85-99.

*Поликарбонат прозрачный, цветной. Т. 45-48-48.

*Тротуарную плитку от 250 р. Т. 45-93-99.

*Песок, щебень, отсеб, скалу, землю и другое, от 3 до 30 т. Т. 8-951-249-86-05.

*Песок, щебень, скалу, землю, перегной и др. От 3 до 30 тонн. Недорого. Т. 43-01-92.

*Песок, щебень, отсеб. Т. 45-39-40.

*Цемент. Песок. Щебень. Т. 45-10-40.

*Шлакоблок 30, 50 %, рубленый, окрашенный. Т. 456-123.

*Ноутбуки, ЖК-телевизоры, электроинструмент и другую технику. Т. 43-22-22.

*Дрова, горбыль, опилки. Т. 43-33-99.

*Дрова. Недорого. Т. 43-91-82.

*Тротуарную плитку 220 р./м², шлакоблок 1200 р./м³, пр. Сиреневый, 38 А (круглосуточно). Т. 8-904-934-07-77. www.stroylider777.su. (0+)

Куплю

*Трёхкомнатную квартиру. Т. 26-44-77.

*Двухкомнатную квартиру. Т. 26-44-77.

*Квартиру. Т. 8-982-304-94-44.

*Холодильник современный неисправный, до 2 т. р., можно морозилку Т. 8-951-780-65-55.

*Холодильник, ванну, машинку, утилизация. Т. 8-919-330-90-38.

*Стиралки-автомат в лю-

бом состоянии. Т. 8-908-087-23-57.

*Книги, библиотеки. Т. 8-919-116-24-63.

*Рога лося, марала, сайгака. Т. 8-900-073-11-42.

*Ванну, холодильник, стиралку. Т. 43-09-30.

*Неисправную микроволновку. Т. 8-906-898-06-96.

Сдам

*Часы, ночь. Т. 8-906-871-17-83.

*Посуточно. Т. 8-951-444-64-86.

*Квартиру. Т. 8-902-864-10-20.

Сниму

*Жильё. Т. 43-16-35.

Требуются

*Дочернему обществу ПАО «ММК» на постоянную работу в ресторан: официант – оплата от 13000 р.; администратор зала – оплата от 17000 р.; бармен-барист

– оплата от 15000 р. Гарантированный социальный пакет и полная занятость. Обращаться по телефонам: 21-40-21, 8-909-095-2949 в рабочие дни с 8.30 до 16.30.

*Станочники-распиловщики, сбивщики деревянной тары, токарь-фрезеровщик. Т. 24-88-49.

*Водители категории «С», «Е»; машинист фронтального погрузчика. Т.: 8-902-898-23-35, 58-03-01.

*Повар, кухонный рабочий. Т. 24-34-78.

*Энергетик, сварщики, сварщики-полуавтоматчики, монтажники, разнорабочие, бетонщики. Т. 8-967-868-93-01.

*Энергетик, сварщики, сварщики-полуавтоматчики, монтажники, разнорабочие, бетонщики. Т. 8-952-502-99-07.

*Сторож в офис, 15000 р. Т. 8-961-575-94-12.

*Охранники. Т. 8-912-892-70-10.

*ИТР, 18000 р. Т. 8-951-454-33-04.

*Администратор без опыта, 21000 р. Т. 8-922-696-23-49.

*В строительную компанию – инженер ПТО. Т. 24-40-73.

*Продавец, кассир в садовый центр. Т. 8-906-898-41-17.

*Охранник. Т.: 49-01-46, 49-01-47.

*Продавец в магазин «Семена». Т. 8-963-477-75-55.

*Уборщик (цы) в «Магнит». Т. 8-952-509-39-22.

Считать недействительным

*Диплом Г № 932330, выданный ПЛ № 13, и удостоверение стропальщика № 5394 на имя Москаленко А. С.

Разное

*Уроки чтения. Т. 8-932-300-50-38.

