АСКОН НАВИГАТОР

Электронный журнал для специалистов в области бухгалтерии, кадров и права

Файл сформирован 18.04.2024

Существует ли единый перечень услуг, оказываемых организацией, при котором организация обязана иметь книгу жалоб и предложений?

ВОПРОС

В каких случаях обязательно наличие у организации, оказывающей услуги населению (например, медицинские услуги, образовательные и т.д.), книги жалоб и предложений?

ОТВЕТ

Единый документ (нормативно-правовой акт), устанавливающий случаи и порядок ведения книги жалоб и предложений организациями, оказывающими услуги населению, отсутствует, также как и действующее законодательство прямо не устанавливает единого перечня услуг, оказываемых организацией населению, при котором организация обязана иметь книгу жалоб и предложений.

Существует множество разрозненных правовых актов, принятых в отношении порядка оказания отдельных видов услуг, предписывающих организации, оказывающей данный вид услуг, иметь книгу жалоб и предложений. Правовыми актами прямо предусмотрена необходимость иметь книгу жалоб и предложений организациям, оказывающим гражданам бытовые услуги, услуги связи, услуги по реализации туристских продуктов, услуги ремонта и обслуживания автотранспортных средств и многие другие.

В то же время следует отметить, что обязательное наличие книги жалоб и предложений не предусмотрено для платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" не содержит требования о наличии указанной книги).

Таким образом, вопрос о необходимости ведения книги жалоб и предложений организацией, оказывающей услуги населению, необходимо рассматривать в зависимости от конкретного вида оказываемых услуг.

ООО ИПЦ «Консультант+Аскон».
Тел.: (812) 703-38-34
e-mail: navigator@ascon.spb.ru
сайт: www.ascon-spb.ru

При подготовке обзора «Аскон Навигатор» используется справочно-правовая система КонсультантПлюс.
Перепечатка материалов разрешается только с письменного согласия ООО ИПЦ «Консультант+Аскон».