

ZARZĄDZENIE MINISTRA HANDLU WEWNĘTRZNEGO

z dnia 20 grudnia 1960 r.

w sprawie książek do wpisywania skarg i wniosków w uspołecznionych placówkach handlu detalicznego i przemysłu gastronomicznego.

Na podstawie § 33 uchwały nr 357 Rady Ministrów z dnia 13 października 1960 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Monitor Polski Nr 80, poz. 367) zarządza się, co następuje:

§ 1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa:

- 1) o placówce handlowej — należy przez to rozumieć placówkę uspołecznionego handlu detalicznego i przemysłu gastronomicznego, tj. dom towarowy, sklep, kiosk, stragan, stolówkę, restaurację, bar, kawiarnię, cukiernię, jadalnię, bufet, magazyn prowadzący sprzedaż detaliczną artykułów do produkcji rolnej oraz każdy inny punkt sprzedaży detalicznej towarów lub posiłków bądź świadczenia usług przez jednostki handlowe, z wyłączeniem sprzedaży obnośnej;
- 2) o dyrekcji przedsiębiorstwa — należy przez to rozumieć jednostkę, której placówka handlowa bezpośrednio podlega, tj. przedsiębiorstwo państwowe, spółdzielnię, organizację społeczną;
- 3) o konsumentach — należy przez to rozumieć także osoby nabywające towary w placówkach handlowych lub korzystające z usług placówek handlowych (klienci).

§ 2. 1. Każda placówka handlowa obowiązana jest prowadzić książkę do wpisywania skarg i wniosków, zwaną dalej „książką”.

2. W domach towarowych, sklepach wielodziałowych oraz w dwu i wielosalowych zakładach gastronomicznych należy prowadzić tyle książek, aby konsumenci mogli z nich swobodnie korzystać bez potrzeby oddalania się od miejsc zakupu towaru lub spożycia posiłku.

§ 3. 1. Kierownicy placówek handlowych obowiązani są umieścić książki w miejscach dostępnych dla konsumentów.

2. Dla ułatwienia konsumentom zgłaszania skarg i wniosków w każdej placówce handlowej należy umieścić w miejscu widocznym wywieszkę informującą:

- 1) gdzie znajduje się książka do wpisywania skarg i wniosków;
- 2) w jakich dniach i godzinach odbywają się przyjęcia w dyrekcji przedsiębiorstwa w sprawach skarg i wniosków, z podaniem adresu dyrekcji.

3. Opiekę nad książką w placówce handlowej powinien sprawować kierownik placówki lub wyznaczony przez niego pracownik przebywający stale w pomieszczeniu placówki handlowej (kasjer, kierownik sali, kierownik stolówki, kierownik działu, sprzedawca itp.).

§ 4. 1. Książka powinna być udostępniona konsumentowi na każde jego żądanie.

2. Praca w placówce handlowej powinna być tak zorganizowana, aby mimo nieobecności osoby, która sprawuje opiekę nad ksiązką (§ 3 ust. 3), konsument mógł ją w każdej chwili otrzymać.

3. Od osób zamierzających dokonać w ksiązce wpisu pracownicy placówek handlowych nie mogą żądać okazania jakiegokolwiek dowodu (dokumentu) ani podania personali.

4. Pracownicy obowiązani są udzielić korzystającym z ksiązek niezbędnej pomocy (wskazać miejsce, gdzie można spokojnie dokonać wpisu, użyczyć przyborów do pisanja itp.).

5. Przy ksiązce powinien być zawsze przymocowany za temperowany ołówek kopiowy, a wewnątrz książki podłożona kalka w celu sporządzenia wniosku lub skargi w dwóch egzemplarzach.

6. Na żądanie wpisującego skargę lub wniosek pracownik, o którym mowa w § 3 ust. 3, obowiązany jest potwierdzić na piśmie złożenie skargi lub wniosku.

§ 5. 1. Kierownik placówki handlowej obowiązany jest codziennie sprawdzić stan zapisów w ksiązkach i bieżąco załatwiać skargi i wnioski zgłoszone przez konsumentów.

2. Skargi i wnioski nie załatwione pozytywnie przez kierownika placówki handlowej, skargi i wnioski bez nazwiska i adresu zgłaszającego je oraz te, których załatwienie wykracza poza kompetencje lub możliwości kierownika placówki handlowej, muszą być przekazane w terminie 3 dni od daty ich wpisania do dyrekcji przedsiębiorstwa.

3. Kierownik placówki handlowej przekazuje dyrekcji przedsiębiorstwa kopie skarg lub wniosków, o których mowa w ust. 2, oraz załącza własne wyjaśnienia bądź propozycje dotyczące sposobu załatwienia skargi lub wniosku. Jeżeli kopia skargi lub wniosku jest nieczytelna albo jeżeli wpis został dokonany bez kopii, kierownik placówki handlowej sporządza na karcie książki o tym samym numerze odpis skargi lub wniosku dla dyrekcji przedsiębiorstwa.

4. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku bądź o przekazaniu sprawy do załatwienia dyrekcji przedsiębiorstwa kierownik placówki handlowej zawiadamia w terminie 3 dni na piśmie konsumenta, który dokonał wpisu.

§ 6. 1. Dyrekcja przedsiębiorstwa obowiązana jest w terminie jak najkrótszym rozpatrzyć przekazaną przez kierownika placówki handlowej skargę lub wniosek i udzielić na piśmie odpowiedzi osobie, która dokonała wpisu skargi lub wniosku w ksiązce, przesyłając kopię pisma kierownikowi placówki handlowej do wiadomości.

2. Termin załatwienia skargi lub wniosku w zasadzie nie powinien przekraczać 1 miesiąca od daty zgłoszenia skargi lub wniosku. Dyrekcja przedsiębiorstwa może udzielić odpowiedzi w terminie późniejszym, o ile przemawiają za tym względy szczególne, jednak nie dłuższym niż dwa miesiące od daty zgłoszenia skargi lub wniosku.

3. Skarga lub wniosek bez podpisu i adresu wnoszącego podlegają rozpatrzeniu, jeżeli jest to uzasadnione interesem społecznym.

§ 7. 1. Dyrekcja przedsiębiorstwa obowiązana jest zorganizować systematyczną kontrolę prowadzenia ksiązek przez podległe placówki handlowe.

2. Jednostka organizacyjna sprawująca nadzór nad dyrekcją przedsiębiorstwa (centralny zarząd, centrala handlowa, zjednoczenie, związek spółdzielni itp.) powinna przeprowadzać kontrole prowadzenia ksiązek w nadzorowanych placówkach handlowych oraz sposobu załatwiania wpisanych skarg i wniosków przez placówki handlowe i dyrekcję przedsiębiorstwa.

3. Niezależnie od kontroli prowadzonych przez dyrekcję przedsiębiorstwa i jednostkę nadrzędną nad dyrekcją przedsiębiorstwa, książki podlegają kontroli przez inne organy, do których zakresu należy kontrola placówek handlowych.

4. W ksiązkach należy zamieszczać daty przeprowadzenia kontroli, podpisy z uwzględnieniem stanowisk służbowych osób dokonujących kontroli oraz uwagi bądź zalecenia przekazane w czasie kontroli.

§ 8. Analiza wpisów skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwiania powinna być włączona do tematyki narad roboczych w celu usprawnienia pracy placówek handlowych.

§ 9. 1. Ewidencję ksiązek prowadzi dyrekcja przedsiębiorstwa.

2. Książkę wydaje się kierownikowi placówki handlowej za pokwitowaniem, z ponumerowanymi kartami i wypełnioną okładką książki, zawierającą:

- 1) dokładny adres placówki handlowej, dla której książka jest przeznaczona (ewentualnie nr telefonu) oraz nazwisko kierownika tej placówki handlowej;
- 2) odcisk pieczęci przedsiębiorstwa, któremu placówka podlega — z uwzględnieniem adresu i numeru telefonu;
- 3) dokładny adres i numer telefonu wydziału handlu prezydium terenowo właściwej (powiatowej, miejskiej, dzielnicowej) rady narodowej;
- 4) dokładny adres i numer telefonu właściwego terytorialnie inspektoratu Państwowej Inspekcji Handlowej;
- 5) dokładny adres i numer telefonu komisji do walki ze spekulacją;
- 6) numer książki w danej placówce handlowej (o ile placówka handlowa prowadzi kilka ksiązek do wpisywania skarg i wniosków).

3. Wzór wewnętrznych kart ksiązek zawiera załącznik.

4. Wydanie nowej książki przez dyrekcję przedsiębiorstwa może nastąpić dopiero po całkowitym wykorzystaniu i zwróceniu starej książki.

§ 10. Książki do wpisywania skarg i wniosków według wzoru, o którym mowa w § 9 ust. 3, powinny być wprowadzone do dnia 1 marca 1961 r., do którego to czasu można używać dotychczasowych „ksiązek życzeń i zażeń”.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 1961 r.

Minister Handlu Wewnętrznego: M. Lesz

Załącznik do zarządzenia Ministra Handlu Wewnętrznego z dnia 20 grudnia 1960 r. (poz. 420).

(Strona 1 karty pierwszej i drugiej)

Nr

Data

Treść skargi lub wniosku:

(pisać wyraźnie)

.
.
.
.
.
.

(podpis)

(imię, nazwisko i dokładny adres wpisującego skargę lub wniosek)

pieczęć placówki (zakładu)

dnia

Ob.

w

ul.

W odpowiedzi na zgłoszoną skargę — wniosek z dnia
zawiadamiam, że
.
.

(podpis kierownika placówki — zakładu)

(Strona 2 karty pierwszej)

pieczęć placówki (zakładu)

..... dnia

(nazwa dyrekcji przedsiębiorstwa)

W
(adres dyrekcji przedsiębiorstwa)

Przekazuję skargę — wniosek Ob.

złożony w dniu Jednocześnie wyjaśniam, że

.....
.....
.....

(podpis kierownika placówki — zakładu)

Adnotacje o załatwieniu sprawy przez dyrekcję przedsiębiorstwa:

.....
(nr i data pisma, w którym udzielono odpowiedzi)

Inne adnotacje:

.....
.....

(Strona 2 karty drugiej)

pieczęć placówki (zakładu)

..... dnia

(nazwa dyrekcji przedsiębiorstwa)

W
(adres dyrekcji przedsiębiorstwa)

Przekazuję skargę — wniosek Ob.

złożony w dniu Jednocześnie wyjaśniam, że

.....
.....
.....

(podpis kierownika placówki — zakładu)