

## 423

## ZARZĄDZENIE PRZEWODNICZĄCEGO KOMITETU DROBNEJ WYTWÓRCZOŚCI

z dnia 20 grudnia 1960 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania przez uspołecznione przedsiębiorstwa usługowe i ich zakłady skarg i wniosków oraz trybu zawiadamiania o ich załatwieniu.

Na podstawie § 34 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. Państwowe przedsiębiorstwa usługowe, spółdzielnie i inne uspołecznione jednostki organizacyjne prowadzące działalność usługową obowiązane są do przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków codziennie w ustalonych godzinach pracy.

§ 2. Dyrektorzy przedsiębiorstw (prezesi zarządów spółdzielni) albo ich zastępcy przyjmują obywateli w sprawach skarg i wniosków w ustalonych dniach i godzinach pracy, a ponadto co najmniej raz w tygodniu po godzinie 16.

§ 3. Informacje o dniach i godzinach przyjęć obywateli w sprawach skarg i wniosków przez jednostki wymienione

w §§ 1 i 2 powinny się znajdować w tych jednostkach oraz w każdej podległej im placówce usługowej (zakładzie, punkcie przyjęć), wywieszzone w widocznym miejscu.

§ 4. 1. Skargi i wnioski obywateli, wnoszone na piśmie lub ustnie do protokołu, jeżeli nie są załatwiane bezpośrednio — powinny być ewidencjonowane w sposób odróżniający je od pozostałych spraw.

2. W rejestrach prowadzonych do tego celu należy m. in. wpisywać:

- 1) datę wniesienia skargi lub wniosku;
- 2) komórkę organizacyjną odpowiedzialną za załatwienie skargi lub wniosku;
- 3) sposób załatwienia skargi lub wniosku;
- 4) datę powiadomienia wnoszącego o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 5. 1. Skargi i wnioski obywateli wniesione na piśmie lub ustnie do protokołu powinny być rozpatrzone bezzwłocznie i załatwione najpóźniej w terminie dwu miesięcy od daty ich wniesienia.

2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku wnoszący powinien być powiadomiony pisemnie.

§ 6. 1. W każdym zakładzie usługowym (punkcie przyjęć zamówień) podporządkowanym jednostkom, o których mowa w § 1, powinna być prowadzona książka do wpisywania skarg i wniosków.

2. Książka powinna być udostępniona obywatelowi (klientowi) na każde jego żądanie.

3. Opiekę nad książką powinien sprawować kierownik zakładu lub wyznaczony przez niego pracownik, stale przebywający w zakładzie. Opieka nad książką powinna być zorganizowana w ten sposób, by klient mógł ją w każdej chwili otrzymać.

4. Od osób zamierzających dokonać w książce wpisu pracownicy zakładów usługowych nie mogą żądać okazania jakichkolwiek dowodów ani podawania personalii.

5. Pracownicy obowiązani są udzielić korzystającym z książek niezbędnej pomocy dla dokonania wpisu (wskazać miejsce, gdzie można spokojnie wpisać skargę lub wniosek, użyć przyborów do pisanja itp.).

6. Przy książce powinien być zawsze przymocowany za temperowany ołówek kopiowy, a wewnątrz książki kalka w celu sporządzenia skargi lub wniosku w dwu egzemplarzach.

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

§ 7. Kierownik zakładu usługowego obowiązany jest codziennie sprawdzać stan zapisów w książce.

§ 8. 1. Skargi i wnioski obywateli wpisane do książki skarg i wniosków powinny być przez kierownika zakładu usługowego załatwione bezzwłocznie, a najdalej w ciągu 3 dni od daty wpisania.

2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy poinformować wpisującego na piśmie, chyba że jest to niemożliwe ze względu na brak jego adresu. Jeżeli skarga lub wniosek załatwiony jest bezpośrednio po wpisie, należy poinformować wpisującego o sposobie załatwienia i uzyskać potwierdzenie tego faktu w formie podpisanej przez niego adnotacji w książce skarg i wniosków.

§ 9. 1. Skargi i wnioski nie załatwione pozytywnie przez kierownika zakładu usługowego (punktu przyjęć) oraz te skargi i wnioski, których załatwienie wykracza poza jego właściwość lub możliwości, powinny być w terminie 3 dni od daty ich wpisania przekazane do załatwienia dyrekcji przedsiębiorstwa (zarządowi spółdzielni).

2. Kierownik zakładu usługowego przekazuje dyrekcji przedsiębiorstwa (zarządowi spółdzielni) kopie kalkowe, a jeżeli kopie są nieczytelne — odpisy sporządzone z wpisa-

nych, a nie załatwionych skarg lub wniosków, oraz załącza własne wyjaśnienia bądź propozycje załatwienia skargi lub wniosku. O przekazaniu sprawy do załatwienia dyrekcji przedsiębiorstwa (zarządowi spółdzielni) kierownik zakładu obowiązany jest zawiadomić osobę, która dokonała wpisu.

3. Dyrekcja przedsiębiorstwa (zarząd spółdzielni) obowiązana jest rozpatrzyć skargę lub wniosek, przekazane do załatwienia w trybie określonym w ust. 1 i 2, w zasadzie w terminie jednego miesiąca, a najdalej w ciągu dwu miesięcy od daty ich wpisania do książki i w tym terminie zawiadomić osobę zainteresowaną i zakład o sposobie załatwienia.

§ 10. Dyrektorzy przedsiębiorstw (prezysi zarządów spółdzielni) określonych w § 1 sprawują nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków w przedsiębiorstwach (spółdzielniach).

§ 11. 1. Kontrolę prawidłowości załatwiania skarg i wniosków, wpisanych do książek w zakładach usługowych, sprawują jednostki nadrzędne przedsiębiorstw (spółdzielni) prowadzących działalność usługową.

2. Uprawnienie do kontroli załatwiania skarg i wniosków wpisanych do książek w zakładach usługowych przysługuje również przedstawicielom wydziałów prezydium rad narodowych, właściwych do koordynacji działalności zakładów usługowych w myśl § 7 uchwały nr 194 Rady Ministrów z dnia 9 czerwca 1960 r. w sprawie rozwoju usług dla ludności w latach 1961—1965 (Monitor Polski Nr 55, poz. 262) oraz organom kontroli społecznej.

3. W książkach skarg i wniosków należy odnotowywać daty przeprowadzania kontroli, z podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby kontrolującej, jej podpisu oraz uwag i zaleceń przekazanych w czasie kontroli.

§ 12. 1. Analiza wpisów skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwienia powinna być włączona do tematyki narad roboczych w przedsiębiorstwach (spółdzielniach) w celu usprawnienia pracy zakładów usługowych.

2. Jednostki nadrzędne przedsiębiorstw (spółdzielni) powinny dokonywać przynajmniej raz w roku ogólnej oceny załatwiania skarg i wniosków przez podległe przedsiębiorstwa (spółdzielnie) na podstawie nadesłanych sprawozdań i przeprowadzonych kontroli.

§ 13. 1. Dyrekcja przedsiębiorstwa (zarząd spółdzielni) wydaje książki do wpisywania skarg i wniosków kierownikom zakładów oraz prowadzi ich ewidencję.

2. Książkę wydaje się kierownikowi zakładu usługowego za pokwitowaniem, z ponumerowanymi kartami i wypełnioną pierwszą stroną książki, zawierającą:

- 1) adres zakładu usługowego, dla którego książka jest przeznaczona, oraz nazwisko i imię kierownika tego zakładu;
- 2) odcisk pieczęci przedsiębiorstwa (spółdzielni), któremu zakład podlega;
- 3) adres i numer telefonu wydziału przemysłu prezydium właściwej rady narodowej stopnia powiatowego;
- 4) numer książki w danym zakładzie, jeżeli zakład posiada więcej niż jedną książkę.

3. Wzór wewnętrznych kart książek zawiera załącznik do zarządzenia,

4. Wydanie nowej książki następuje po wykorzystaniu i zwróceniu starej książki.

§ 14. Do czasu wydrukowania książek do wpisywania skarg i wniosków według wzoru określonego niniejszym zarządzeniem mogą być w zakładach usługowych używane książki dotychczasowe.

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

Przewodniczący Komitetu Drobnej Wytwórczości:

A. Żebrowski

Załącznik do zarządzenia Przewodniczącego Komitetu Drobnej Wytwórczości z dnia 20 grudnia 1960 r. (poz. 423).

(Strona 1 karty pierwszej i drugiej)

Nr . . . . .

Data . . . . .

Treść skargi lub wniosku:

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

(pisać wyraźnie)

(podpis)

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

(odciąć

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. zgłoszony 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. zgłoszony w dniu ..... Jednocześnie wyjaśniam, że

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

(podpis kierownika placówki — zakładu)