

305

ZARZĄDZENIE MINISTRA HANDLU WEWNĘTRZNEGO

z dnia 1 września 1971 r.

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

Na podstawie § 38 uchwały nr 151 Rady Ministrów z dnia 30 lipca 1971 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (Monitor Polski Nr 41, poz. 260) 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 prowadzącą sprzedaż detaliczną bądź produkcję i detaliczną sprzedaż towarów (wyrobów) albo świadczącą inne usługi, z wyłączeniem sprzedaży obnośnej, bez względu na jej podporządkowanie organizacyjne,
- 2) o przedsiębiorstwie — należy przez to rozumieć jednostkę organizacyjną, 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.

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

2. W domach towarowych, sklepach wielozadaniowych 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. Kierownik placówki handlowej obowiązany jest umieścić książki wraz z przyborami do pisania w miejscach widocznych i swobodnie dostępnych dla konsumentów, aby mogli oni dokonywać wpisów bez jakichkolwiek utrudnień oraz bez potrzeby zwracania się do pracowników placówki o wydanie książki.

2. Od konsumentów zamierzających dokonać w książce wpisu pracownicy placówki handlowej nie mogą żądać okazania dokumentów dla stwierdzenia tożsamości.

3. Dla ułatwienia konsumentom korzystania z książki należy w miejscu, gdzie się ona znajduje, umieścić odpowiedni napis informujący.

4. Opiekę nad książką w placówce handlowej powinien sprawować kierownik placówki (sali, piętra), a w razie jego nieobecności wyznaczony pracownik przebywający stale w pomieszczeniu placówki handlowej.

5. Wewnątrz książki powinna być podłożona kalka w celu sporządzenia skargi lub wniosku w dwóch egzemplarzach.

§ 4. 1. Kierownik placówki handlowej obowiązany jest codziennie sprawdzić stan zapisów w książce i bieżąco załatwiać wpisane skargi i wnioski.

2. Skargi i wnioski nie załatwione pozytywnie przez kierownika placówki handlowej oraz skargi i wnioski bez nazwiska i adresu osoby wpisującej, a także te, których załatwienie wykracza poza kompetencje lub możliwości kierownika placówki handlowej, kierownik placówki przekazuje

dyrektorowi przedsiębiorstwa w terminie 3 dni od daty ich wpisania.

3. Kierownik placówki handlowej przekazuje dyrektorowi przedsiębiorstwa kopie skarg lub wniosków, o których mowa w ust. 2, wraz z wyjaśnieniem przyczyn ich niezadowolnienia. 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 przedsiębiorstwa.

4. O sposobie zadowolnienia skargi lub wniosku bądź o przekazaniu sprawy do zadowolnienia dyrektorowi przedsiębiorstwa kierownik placówki handlowej zawiadamia w terminie 3 dni na piśmie konsumenta, który dokonał wpisu. Zawiadomienie o przekazaniu sprawy powinno zawierać adres przedsiębiorstwa.

§ 5. 1. Dyrektor przedsiębiorstwa obowiązany jest rozpatrzyć przekazaną przez kierownika placówki handlowej skargę lub wniosek i udzielić na piśmie odpowiedzi konsumentowi, przesyłając kopię pisma kierownikowi placówki handlowej do wiadomości.

2. Skarga lub wniosek, przekazane przez kierownika placówki handlowej, powinny być rozpatrzone i zadowolnione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni. Dyrektor przedsiębiorstwa może w wyjątkowych wypadkach udzielić odpowiedzi w terminie późniejszym, jeżeli zadowolnienie skargi wymaga uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt, najpóźniej jednak w terminie 2 miesięcy.

§ 6. 1. Dyrektor przedsiębiorstwa obowiązany jest zorganizować systematyczną kontrolę prowadzenia książek skarg i wniosków przez podległe placówki handlowe.

2. Jednostka bezpośrednio nadrzędna nad przedsiębiorstwem (zjednoczenie, centrala, związek spółdzielni itp.) powinna:

- 1) przeprowadzać kontrole prowadzenia książek w nadzorowanych placówkach handlowych oraz sposobu zadowolnienia wpisanych skarg i wniosków przez placówki handlowe i dyrektorów przedsiębiorstw, jak również wykorzystania materiałów zawartych w skargach i wnioskach do ochrony interesu społecznego i słusznego interesu obywateli, likwidacji przyczyn skarg i usprawnienia swojej działalności,

2) dokonywać okresowych analiz skarg i wniosków wpisanych do książek oraz oceny ich zadowolnienia co najmniej raz w roku.

3. Niezależnie od kontroli prowadzonych przez przedsiębiorstwo i jednostkę bezpośrednio nadrzędną, książki podlegają kontroli przez inne do tego upoważnione organy.

4. W książce należy zamieścić datę przeprowadzenia kontroli, podpisy ze wskazaniem stanowisk służbowych osób dokonujących kontroli oraz uwagi bądź zalecenia przekazane w czasie kontroli.

§ 7. 1. Ewidencję książek prowadzi przedsiębiorstwo.

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

3. Na okładce książki powinny być podane:

- 1) dokładny adres placówki handlowej, dla której książka jest przeznaczona (ewentualnie numer telefonu), oraz nazwisko kierownika tej placówki,
- 2) odcisk pieczęci przedsiębiorstwa, któremu placówka podlega, ze wskazaniem adresu i numeru telefonu,
- 3) dokładny adres i numer telefonu wydziału handlu przemyślnego terenowo właściwej (powiatowej, miejskiej, dzielnicowej) rady narodowej,
- 4) dokładny adres i numer telefonu właściwego terytorialnie inspektoratu Państwowej Inspekcji Handlowej,
- 5) numer książki.

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

5. Wzór wewnętrznych kart książki zawiera załącznik.

§ 8. W każdej placówce handlowej powinna znajdować się informacja, w jakich dniach i godzinach odbywają się przyjęcia w sprawach skarg i wniosków w przedsiębiorstwie, ze wskazaniem adresu przedsiębiorstwa.

§ 9. Traci moc 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 (Monitor Polski Nr 95, poz. 420).

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Minister Handlu Wewnętrznego: E. Sznajder

Załącznik do zarządzenia Ministra Handlu Wewnętrznego z dnia 1 września 1971 r. (poz. 305).

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

.

(imię, nazwisko i 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)