

10

ZARZĄDZENIE PRZEWODNICZĄCEGO KOMITETU DROBNEJ WYTWÓRCZOŚCI

z dnia 21 grudnia 1971 r.

w sprawie książek skarg i wniosków w uspołecznionych przedsiębiorstwach i spółdzielniach usługowych oraz ich placówkach i zakładach.

Na podstawie § 38 ust. 2 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. Zarządzenie dotyczy jednostek świadczących usługi określone w klasyfikacji usług, koordynowanych lub nadzorowanych przez:

- 1) Komitet Drobnej Wytwórczości,
- 2) Ministerstwo Gospodarki Komunalnej,
- 3) Ministerstwo Handlu Wewnętrznego, z wyłączeniem zakładów usługowych prowadzonych przez placówki handlu detalicznego i przemysłu gastronomicznego,
- 4) Ministerstwo Rolnictwa,
- 5) Ministerstwo Komunikacji w zakresie usług motoryzacyjnych,
- 6) Główny Komitet Kultury Fizycznej i Turystyki,
- 7) prezydium rad narodowych,
- 8) Centralny Związek Spółdzielczości Pracy,
- 9) Centralę Rolniczą Spółdzielni „Samopomoc Chłopska”,
- 10) Związek Spółdzielni Spożywców „Społem”,
- 11) Centralę Spółdzielni Ogrodniczych,
- 12) Związek Spółdzielni Inwalidów,
- 13) Centralny Związek Rzemieślniczych Spółdzielni Zaopatrzenia i Zbytu,
- 14) organizacje społeczne prowadzące działalność gospodarczą, z wyłączeniem zakładów usługowych zgrupowanych w Centralnym Związku Kółek Rolniczych.

§ 2. 1. W każdym zakładzie usługowym (punkcie przyjęć) powinna być prowadzona książka do wpisywania skarg i wniosków, zwana dalej „książką”.

2. Książka powinna być umieszczona w widocznym miejscu swobodnie dostępnym. Przy książce powinien być umieszczony ołówek kopiowy (długopis), a wewnątrz książki kal-

ka w celu sporządzenia skargi lub wniosku w dwóch egzemplarzach.

3. Od osoby zamierzającej dokonać w książce wpisu pracownik zakładu usługowego nie może żądać okazania dokumentu tożsamości lub podania danych personalnych.

4. Opiekę nad książką powinien sprawować kierownik, a w razie jego nieobecności wyznaczony pracownik stale przebywający w zakładzie.

5. Pracownik zakładu usługowego obowiązany jest udzielić korzystającemu z książki skarg i wniosków niezbędnej pomocy w dokonaniu wpisu (np. wskazać miejsce, gdzie można wpisać skargę lub wniosek).

§ 3. Kierownik zakładu usługowego obowiązany jest codziennie sprawdzić stan zapisów w książce.

§ 4. 1. Skargi i wnioski wpisane do książki powinny być załatwiane bezzwłocznie przez kierownika zakładu usługowego.

2. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy poinformować wpisującego na piśmie.

3. Jeżeli skarga lub wniosek są załatwione bezpośrednio po wpisie, należy poinformować wpisującego o sposobie załatwienia, umieszczając w książce odpowiednią adnotację pod treścią skargi lub wniosku.

§ 5. 1. Skargi i wnioski nie załatwione pozytywnie przez kierownika zakładu usługowego oraz te skargi i wnioski, których załatwienie wykracza poza jego właściwość lub możliwości, jak również skargi i wnioski anonimowe powinny być w terminie 3 dni od daty ich wpisania przekazane dyrektorowi przedsiębiorstwa (zarządowi spółdzielni).

2. Kierownik zakładu usługowego przekazuje dyrektorowi przedsiębiorstwa (zarządowi spółdzielni) kopię, a jeżeli kopia jest nieczytelna — odpis wpisanej, a nie załatwionej skargi lub wniosku, podając w formie pisemnej przyczynę niezadowolenia oraz własne wyjaśnienia. O przekazaniu skargi

lub wniosku do załatwienia dyrektorowi przedsiębiorstwa (zarządowi spółdzielni) kierownik zakładu obowiązany jest zawiadomić pisemnie osobę, która dokonała wpisu. Zawiadomienie powinno zawierać adres dyrekcji przedsiębiorstwa.

§ 6. 1. Skarga lub wniosek, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione przez dyrektora przedsiębiorstwa (zarząd spółdzielni) w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni.

2. Skarga lub wniosek wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone i załatwione najpóźniej w terminie 2 miesięcy od daty ich otrzymania.

§ 7. 1. Zawiadomienie o załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać oznaczenie przedsiębiorstwa (spółdzielni), od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób sprawa została załatwiona lub wykorzystana, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego podpisującego.

2. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a wniosku — uzasadnienie faktyczne i w miarę możliwości prawne.

3. Zawiadomienie podpisuje dyrektor przedsiębiorstwa (prezes spółdzielni) lub upoważniony przez niego kierownik właściwej komórki organizacyjnej.

4. Kopia zawiadomienia powinna być przesłana do wiadomości kierownikowi zakładu usługowego, w którym skarga lub wniosek zostały wpisane do książki.

§ 8. 1. Kontrolę prawidłowości załatwiania skarg i wniosków wpisanych do książek w zakładach usługowych sprawuje jednostka nadrzędna nad przedsiębiorstwem (spółdzielnią) prowadzącym działalność usługową.

2. Uprawnienie do kontroli przysługuje również przedstawicielom właściwych organów prezydiów rad narodowych, a także innym uprawnionym do tego organom.

3. W książce należy zamieścić datę przeprowadzenia kontroli, imiona, nazwiska i stanowiska służbowe osób kontrolujących, ich podpisy oraz uwagi i zalecenia przekazane w czasie kontroli.

§ 9. Analiza wpisanych skarg i wniosków oraz sposobu ich załatwiania powinna być włączona do tematyki porad roboczych w przedsiębiorstwie (spółdzielni) w celu usprawnienia pracy zakładów usługowych.

§ 10. 1. Dyrekcja przedsiębiorstwa (zarząd spółdzielni) wydaje książkę kierownikowi zakładu usługowego oraz prowadzi ewidencję wydanych książek.

2. Książkę wydaje się za pokwitowaniem, z ponumerowanymi kartkami i wypełnioną pierwszą stroną zawierającą:

- 1) dokładny adres zakładu usługowego, dla którego książka jest przeznaczona, oraz imię i nazwisko kierownika tego zakładu,
- 2) odcisk pieczęci przedsiębiorstwa (spółdzielni), któremu zakład podlega, z uwzględnieniem adresu i numeru telefonu,
- 3) adres i numer telefonu właściwego organu prezydium powiatowej (miejskiej, dzielnicowej) rady narodowej,
- 4) numer książki.

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

4. Karty wewnętrzne książki sporządza się według wzoru stosowanego przez społecznione placówki handlu detalicznego i przemysłu gastronomicznego.

§ 11. W każdym zakładzie usługowym powinna znajdować się informacja, w jakich dniach i godzinach odbywają się przyjęcia w sprawach skarg i wniosków przez dyrektora przedsiębiorstwa (prezesa zarządu spółdzielni), z podaniem adresu dyrekcji (zarządu spółdzielni).

§ 12. Traci moc zarządzenie Przewodniczącego Komitetu Drobnej Wytwórczości z dnia 20 grudnia 1960 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania przez społecznione przedsiębiorstwa usługowe i ich zakłady skarg i wniosków oraz trybu zawiadamiania o ich załatwieniu (Monitor Polski Nr 95, poz. 423).

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia. Przewodniczący Komitetu Drobnej Wytwórczości: *J. Kusiak*