

## ROZPORZĄDZENIE PREZESA RADY MINISTRÓW

z dnia 30 sierpnia 1980 r.

## w sprawie księzek skarg i wniosków w placówkach handlowych, gastronomicznych i usługowych.

Na podstawie art. 255 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. — Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 1980 r. Nr 9, poz. 26) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Kierownicy placówek uspołecznionego handlu detalicznego (stacjonarnych i ruchomych), zakładów i innych placówek gastronomicznych oraz usługowych, zwa-

nych dalej „placówkami”, są obowiązani prowadzić książki do wpisywania skarg i wniosków.

2. Książka skarg i wniosków, zwana dalej „książką”, powinna być umieszczona w każdej placówce w miejscu widocznym i swobodnie dostępnym dla osób zamierzających dokonać wpisu.

Dziennik Ustaw Nr 19

— 218 —

Poz. 69

3. Kierownik oraz inni pracownicy placówki nie mogą żądać od osób zamierzających dokonać wpisu okazania dokumentów w celu stwierdzenia tożsamości ani w jakikolwiek sposób ograniczać lub utrudniać dokonywanie wpisów.

§ 2. 1. Stan zapisów w książce powinien być codziennie sprawdzany przez kierownika placówki lub zastępującego go pracownika, a wpisane skargi i wnioski — bieżąco załatwiane.

2. Skargi i wnioski, co do których stanowisko kierownika placówki jest negatywne, skargi na kierownika placówki i jego zastępców oraz skargi i wnioski bez nazwiska i adresu osoby wpisującej, a także te, których załatwienie wykracza poza kompetencje lub możliwości kierownika placówki, kierownik placówki przekazuje dyrektorowi (kierownikowi) przedsiębiorstwa w terminie 3 dni od daty ich wpisania wraz z wyjaśnieniem przyczyn ich niezalatwienia.

3. O załatwieniu skargi lub wniosku albo o przekazaniu ich do załatwienia dyrektorowi (kierownikowi) przedsiębiorstwa kierownik placówki zawiadamia w terminie 7 dni na piśmie osobę, która dokonała wpisu. Zawiadomienie o przekazaniu skargi lub wniosku powinno zawierać adres przedsiębiorstwa.

§ 3. 1. Dyrektor (kierownik) przedsiębiorstwa jest obowiązany rozpatrzyć przekazaną przez kierownika placówki skargę lub wniosek oraz poinformować na piśmie osobę, która dokonała wpisu do książki, o zajętych stanowisku i o sposobie załatwienia, przesyłając kopię pisma kierownikowi placówki do wiadomości.

2. Skarga lub wniosek przekazane przez kierownika placówki powinny być rozpatrzone i załatwione w zasadzie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty otrzymania. Dyrektor (kierownik) przedsiębiorstwa może w wyjątkowych wypadkach udzielić odpowiedzi klientowi w terminie późniejszym, jeżeli załatwienie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

3. Skargi i wnioski przekazane przez placówkę dyrektorowi (kierownikowi) przedsiębiorstwa powinny być wykazane w ewidencji skarg i wniosków prowadzonej w przedsiębiorstwie.

§ 4. W każdej placówce powinna znajdować się w widocznym miejscu informacja, w jakich dniach i godzinach odbywają się w przedsiębiorstwie przyjęcia w spra-

wach skarg i wniosków, ze wskazaniem adresu przedsiębiorstwa.

§ 5. 1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpisanych do księzek w placówkach państwowych sprawują dyrektorzy przedsiębiorstw, w placówkach spółdzielczych — zarządy spółdzielni (lub jej oddziały), a w placówkach organizacji społecznych — statutowe organy nadzorcze tych organizacji.

2. Jednostka organizacyjna bezpośrednio nadrzędna nad przedsiębiorstwem (zjednoczenie, centrala, zarząd spółdzielni i inne) obowiązana jest przeprowadzać systematycznie kontrole prawidłowego i terminowego przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków przez placówki i dyrektorów przedsiębiorstw.

§ 6. 1. Organy nadzorcze wymienione w § 5 ust. 2 dokonują okresowych analiz i ocen załatwiania skarg i wniosków przez podległe jednostki organizacyjne.

2. Organy nadzorcze są obowiązane podejmować w wyniku przeprowadzonych analiz oraz ocen środki zmierzające do usunięcia przyczyn skarg oraz do pełnego wykorzystania wniosków w celu polepszenia działalności placówek.

3. Załatwianie skarg i wniosków podlega niezależnie od kontroli, o której mowa w § 5, również kontroli innych uprawnionych organów.

§ 7. Nadzór ogólny nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje podsekretarz stanu (wiceprezes) wyznaczony przez ministra (prezesa).

§ 8. 1. Minister Handlu Wewnętrznego i Usług ustali wzór książki skarg i wniosków.

2. Ewidencję księzek prowadzi przedsiębiorstwo jako druk ścisłego zarachowania.

3. Wydanie kierownikowi placówki nowej książki może nastąpić dopiero po całkowitym wykorzystaniu i zwróceniu poprzedniej książki.

§ 9. Przez użyte w rozporządzeniu określenie „przedsiębiorstwo” rozumie się jednostkę, w skład której wchodzi placówka, w tym oprócz przedsiębiorstwa państwowego również oddział tego przedsiębiorstwa, działający na pełnym wewnętrznym rozrachunku gospodarczym, spółdzielnię oraz przedsiębiorstwo organizacji społecznej.

§ 10. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 1 września 1980 r.

Prezes Rady Ministrów: p.o. J. Pińkowski