

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w SP ZOZ Szpitalu Specjalistycznym MSWiA w Jeleniej Górze

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Szpital przyjmuje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowywanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
 - naruszenie praw pacjentów w zakresie udzielanych przez Szpital świadczeń zdrowotnych;
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i pracowników.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.

§2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, w trybie doręczenia elektronicznego, a także ustnie.
2. Skarga lub wniosek ustny może być złożony:
 - osobiście dyrektorowi Szpitala
 - osobie wyznaczonej przez dyrektora
 - kierownikom komórek organizacyjnych
 - Pełnomocnikowi ds. Praw Pacjenta
3. W razie nieobecności dyrektora strony przyjmuje osoba zastępująca dyrektora.
4. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie sporządza się protokół.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie lub w trybie doręczenia elektronicznego przyjmuje Sekretariat Szpitala.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.

9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie ustalić ich przedmiotu, dyrektor Szpitala wzywa wnoszącego (o ile znane są dane wnoszącego) skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
10. Skargi lub wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego oraz adres do korespondencji lub sposób udzielenia odpowiedzi ze wskazaniem kanału odpowiedzi – brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.

§3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez sekretariat Szpitala.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków oraz niezwłocznego przekazania ich dyrektorowi Szpitala. Po zadekretowaniu przez dyrektora następuje nadanie dalszego biegu sprawie.

§4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Szpitala wyznacza pracownika lub pracowników odpowiedzialnych za rozpatrzenie skargi lub wniosku.
2. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi lub wniosku ma prawo żądać pomocy ze strony innych pracowników Szpitala, a w szczególności przedłożenia pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
4. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku.
6. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 5 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub w trybie doręczenia elektronicznego.
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać między innymi: wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
9. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać wymogi wskazane w ust. 8 niniejszego paragrafu.

§5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków.

Dokumentacja dotycząca skarg i wniosków jest przechowywana i archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w SPZOZ Szpital Specjalistyczny MSWiA w Jeleniej Górze

§6

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzone stosownym zarządzeniem dyrektora Szpitala.