

Instrukcja

przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w SP ZOZ Szpitalu Specjalistycznym MSWiA w Głuchołazach im. św. Jana Pawła II

§ 1

1. Zasady przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w SP ZOZ Szpitalu Specjalistycznym MSWiA w Głuchołazach im. św. Jana Pawła II określają:

- 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2025 r., poz. 1691),
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46),
- 3) niniejsza Instrukcja.

2. Ilekroć w niniejszej Instrukcji znajduje się określenie „Szpital”, należy przez to rozumieć SP ZOZ Szpital Specjalistyczny MSWiA w Głuchołazach im. św. Jana Pawła II.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, drogą elektroniczną, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie pracownik.

2. Skargi i wnioski przyjmowane są w Sekretariacie Dyrektora Szpitala przez pracownika na samodzielnym stanowisku ds. administracyjno-organizacyjnych.

§ 3

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego tzw. anonimy pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 4

1. Dyrektor Szpitala lub jego Zastępca przyjmują w sprawie skarg i wniosków w każdy poniedziałek w godzinach 13³⁰-14³⁰ oraz w każdy czwartek w godzinach 13³⁰-14³⁰.
2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć znajduje się w siedzibie Szpitala przy wejściu do Sekretariatu Dyrektora Szpitala oraz jest udostępniona na stronie internetowej Szpitala.

§ 5

1. Skargi i wnioski ewidencjonowane są w Rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika Sekretariatu, o którym mowa w § 2 ust. 2.
2. Na żądanie wnoszącego pracownik przyjmujący skargi i wnioski dokona potwierdzenia złożenia skargi i wniosku.
3. Zarejestrowana skarga przekładana jest Dyrektorowi Szpitala.
4. Dyrektor Szpitala wydaje komórce organizacyjnej Szpitala, z działalnością której związana jest treść skargi lub wniosku, polecenie udzielenia wszechstronnych wyjaśnień, ustosunkowania się do zarzutów, przedstawienia dokumentacji lub podjęcia innych adekwatnych działań. Polecenie ma formę pisemną i zawiera określenie terminu jego realizacji.
5. Komórka organizacyjna, do której zadekretowano skargę/ wniosek, bez zbędnej zwłoki przygotowuje pisemną odpowiedź i przekazuje ją pracownikowi Sekretariatu Szpitala, o którym mowa w § 2 ust. 2, celem przygotowania ostatecznego stanowiska Dyrektora Szpitala w danej sprawie. Pismo powinno zawierać podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
6. Ostateczne stanowisko stanowiące jednocześnie zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi oraz wskazanie, w jaki sposób skarga/ wniosek zostały załatwione.
7. Dyrektor Szpitala lub jego zastępca, po zaaprobowaniu sposobu załatwienia sprawy, podpisują pismo.
8. Sposób i termin załatwienia skargi lub wniosku jest odnotowany w Rejestrze skarg i wniosków.
9. Skarga/ wniosek powinna być ostatecznie załatwiona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 1 miesiąca, licząc od daty jej wpływu. W sprawach szczególnie skomplikowanych – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania.
10. Odpowiedź na skargę/wniosek winna być udzielona wnoszącemu każdorazowo, niezależnie od tego, czy wpłynęła bezpośrednio od skarżącego/wnioskującego, czy też za pośrednictwem organu czy instytucji. W przypadku przekazania skargi/wniosku do Szpitala przez organ lub instytucję – odpowiedź jest również przekazywana temu organowi, instytucji.

§ 6

Odpowiedź na wniosek/skargę wniesioną w formie pisemnej lub telefaksem zostaje przesłana listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. W przypadku wniesienia skargi/wniosku drogą elektroniczną odpowiedzi udziela się również drogą elektroniczną. Powyższe nie stosuje się, jeśli wnoszący zażąda udzielenia odpowiedzi w innej formie.

§ 7

1. W przypadku, gdy skarga lub wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za bezzasadne, po przesłaniu ostatecznego stanowiska do osoby, od której pochodzi skarga/wniosek, postępowanie uznaje się za zakończone.

2. W przypadku, gdy skarga lub wniosek w wyniku rozpatrzenia uznane zostały za zasadne lub częściowo zasadne, Dyrektor Szpitala zobowiązuje komórkę organizacyjną Szpitala, z której działalnością związana była skarga/wniosek, do podjęcia działań naprawczych lub dyscyplinujących.

3. W uzasadnionych przypadkach naruszenia obowiązków pracowniczych Dyrektor Szpitala podejmuje decyzję o zastosowaniu kary w stosunku do pracownika winnego powstaniu uchybienia lub nieprawidłowości.

§ 8

Skargi i wnioski skierowane niewłaściwie do Szpitala zostają niezwłocznie przekazane według właściwości.

§ 9

W postępowaniu rozpatrującym skargi i wnioski należy zapewnić rzetelne i obiektywne rozpatrzenie sprawy oraz odnieść się do wszystkich kwestii poruszanych w skargach i wnioskach.

§ 10

Za koordynowanie trybu rozpatrywania skarg i wniosków zgodnie z obowiązującymi przepisami odpowiada pracownik Sekretariatu Dyrektora Szpitala, o którym mowa w § 2 ust. 2.

DYREKTOR
SP ZOZ Szpitala Specjalistycznego MSWiA
w Głuchowicach im. Jana Pawła II
Paweł Janichna