

ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 1

Przedmiot skarg i wniosków

1. Przedmiotem **skargi** może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez SP ZOZ Sanatorium Uzdrawiskowe MSWiA w Sopocie (dalej jako „Sanatorium”) lub jego pracowników.
2. Przedmiotem **wniosku** może być w szczególności poprawa organizacji i usprawnienie funkcjonowania Sanatorium, pracy jego pracowników a także poprawienie skuteczności działania oraz zapobieganie nieprawidłowościom.

§ 2

Wnoszenie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie - do protokołu.
2. Skargi i wnioski zgłoszone ustnie przyjmowane są do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole, o którym mowa w ust.2, zamieszcza się:
 - 1) datę przyjęcia skargi lub wniosku,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego,
 - 3) zwięzły opis treści sprawy,
 - 4) imię, nazwisko i podpis przyjmującego,
 - 5) podpis wnoszącego.
4. Wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi/wniosku stanowi załącznik nr 1 do niniejszych Zasad.

§ 3

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmuje Dyrektor Sanatorium.
2. Dyrektor Sanatorium ustala dni i godziny przyjmowania w sprawach skarg i wniosków. Informacja o terminach przyjmowania w sprawach skarg i wniosków umieszczana jest w ogólnodostępnym miejscu w obiekcie Sanatorium i na jego stronie internetowej.
3. Przed zgłoszeniem się w sprawie skargi lub wniosku do Dyrektora Sanatorium wymagane jest uprzednie zgłoszenie się do Sekretariatu Dyrektora w celu ustalenia dokładnego terminu przyjęcia.

§ 4

Ewidencja skarg i wniosków

1. W przypadku skarg lub wniosków wpływających do Dyrektora ewidencje skarg i ewidencje wniosków prowadzi jego Sekretariat.
2. Ewidencja skarg lub wniosków zawiera następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa,

- 2) data wpływu skargi lub wniosku,
 - 3) imię i nazwisko oraz adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek,
 - 4) przedmiot (temat) skargi lub wniosku,
 - 5) termin załatwienia skargi lub wniosku,
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku,
 - 7) data załatwienia,
 - 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
3. Wzór ewidencji skarg lub wniosków stanowi załącznik nr 2 do niniejszych Zasad.
 4. Do ewidencji, o której mowa w ust 2, nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, tzw. anonimy - skargi lub wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.
 5. Do ewidencji nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Dyrektora Sanatorium.
 6. Przyjmujący skargę lub wniosek pracownik Sekretariatu jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 5

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor Sanatorium.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest odpowiednio do ewidencji skarg lub wniosków.
3. Rozpatrywanie i merytoryczne załatwianie skarg i wniosków należy do obowiązków osób wskazanych przez Dyrektora Sanatorium.
4. Skarga lub wniosek dotyczący określonej osoby nie może być przekazany do rozpatrzenia tej osobie.
5. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
6. Załatwianie skarg i wniosków winno polegać na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, wydaniu rozstrzygnięcia, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu skarżącego (zgłaszającego wniosek) o sposobie załatwienia.
7. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków we wskazanym terminie spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
8. W przypadku skarg i wniosków przekazanych do Sanatorium według właściwości odpowiedzi udziela się bezpośrednio zainteresowanemu i powiadamia się podmiot, który przesłał skargę lub wniosek do Sanatorium.
9. Jeżeli w jednej sprawie wpłynie do Sanatorium równocześnie skarga lub wniosek od bezpośrednio zainteresowanego oraz zapytanie w tej samej sprawie od innej instytucji to odpowiedzi udziela się temu bezpośrednio zainteresowanemu oraz tej instytucji.
10. Skargi lub wnioski, których rozpatrzenie nie należy do właściwości Sanatorium, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, a kopię pisma zostawić w dokumentacji Sanatorium. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię zostawić w dokumentacji Sanatorium.

11. Odpowiedź na skargę lub wniosek powinna być udzielona w formie pisemnej i powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) rozstrzygnięcie wraz z wyczerpującą informacją o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze lub wniosku,
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie.
12. Odpowiedzi na skargi lub wnioski podpisuje Dyrektor Sanatorium.
13. Podczas procedury rozpatrzenia skargi lub wniosku kompletuje się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku,
 - 2) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku,
 - 3) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
 - 4) kopia pisma przewodniego do organów, do których przesłana została skarga lub wniosek – w przypadkach, o których mowa w ust. 8.
14. Po zakończeniu sprawy dokumentacja, o której mowa w ust. 11, przechowywana jest w Sekretariacie Dyrektora Sanatorium.

§ 6

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skarg lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, a skargi lub wnioski szczególnie skomplikowane - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia, w którym wpłynęła skarga lub wniosek.
2. Do siedmiu dni należy:
 - 1) przesłać skargę lub wniosek do właściwego organu (organów) z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga lub wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - 2) przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ,
 - 3) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi lub wniosku, z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - 4) zwrócić się z prośbą do wnoszącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku,
 - 5) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

§ 7

Odpowiedzialność związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków

Niewykonanie obowiązków związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków podlega odpowiedzialności porządkowej, na zasadach przewidzianych w ustawie Kodeks Pracy oraz Regulaminie Pracy Sanatorium.

§ 8
Nadzór, kontrola i koordynowanie
przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do Sanatorium sprawuje minister właściwy ds. wewnętrznych i administracji.
2. Koordynowaniem, w tym również sporządzaniem sprawozdań dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków zajmuje się Sekretariat Dyrektora.
3. W terminie do 10 stycznia każdego roku osoba prowadząca ewidencje skarg i wniosków zobowiązana jest do przekazania Dyrektorowi kserokopii ewidencji, o której mowa w §4 za poprzedni rok kalendarzowy.

§ 9
Udostępnianie skarg i wniosków

Informacje publiczne, zawarte w ewidencjach udostępniane są na wniosek, z tym, że prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu, w szczególności w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych oraz o ochronie tajemnic ustawowo chronionych. Informacje zawarte w ewidencjach w części dotyczącej danych osobowych zgodnie z art. 6 ust.1 ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019r., poz.1781) objęte są ochroną.

Załączniki do Zasad:

Załącznik nr 1 - Wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi lub wniosku,
Załącznik nr 2 - Wzór ewidencji skarg i wniosków.

.....
nazwa i adres organu przyjmującego skargę

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi – wniosku wniesionych ustnie *)

W dniu20.....r. w

.....
(nazwa organu)

Pan (ni)

zamieszkały (a) w ul. Nr

wnosi ustnie do protokołu następujące podanie – skargę – wniosek *)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Uwagi:

.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził:

.....
(imię, nazwisko i stanowisko służbowe)

.....
(podpis wnoszącego – osoby przez niego upoważnionej)

*) niepotrzebne skreślić

Pieczęć jednostki organizacyjnej

Rejestr skarg i wniosków

Data założenia.....
Data zakończenia.....

[illegible]

[illegible]

