



Procedura rozpatrywania skarg i wniosków
w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej
Sanatorium Uzdrawiskowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych
i Administracji „ORION” w Ciechocinku

§1

Postanowienia ogólne

1. Procedura określa organizację przyjmowania, rozpatrywania, załatwiania skarg i wniosków oraz zasady tworzenia i prowadzenia rejestru skarg i wniosków w SP ZOZ Sanatorium Uzdrawiskowym MSWiA „ORION” w Ciechocinku.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Sanatorium świadczeń opieki zdrowotnej, wzmocnienia praworządności oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną osobę należycie umocowaną.
5. Sanatorium przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu oraz przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. Na tablicach ogłoszeń Sanatorium umieszcza się czytelną informację dotyczącą sposobu przyjmowania skarg i wniosków, określającą miejsce i czas przyjmowania oraz osoby wyznaczone do przyjmowania stron w sprawach skarg i wniosków; wzór informacji stanowi załącznik nr 1 do procedury.
7. Treść procedury umieszcza się na stronie internetowej Sanatorium w miejscu łatwo dostępnym.
8. O kwalifikacji pisma jako skargi albo wniosku decyduje jego treść, a nie nazwa nadana przez wnoszącego.

9. Sanatorium przyjmuje i rozpatruje skargi i wniosków sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu oraz przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2

Przyjmowanie, rejestrowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
 - a) naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, a także przewlekłe i biurokratyczne załatwianie spraw;
 - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników i inne osoby zatrudnione w Sanatorium;
 - c) niewłaściwa organizacja pracy;
 - d) warunki bytowe.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań.
3. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
4. Osobą właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Sanatorium jest Dyrektor, a w czasie jego nieobecności - osoba przez niego wyznaczona.
5. Dyrektor Sanatorium lub upoważniona przez niego osoba przyjmuje osobiście w sprawach skarg i wniosków w środy w godz. 12:00-14:00.
6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie (listownie lub osobiście w sekretariacie),
 - faksem,
 - pocztą elektroniczną (e-mail),
 - za pośrednictwem ePUAP lub e-Doręczeń;
 - ustnie do protokołu.
7. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego oraz adres do korespondencji lub inny sposób kontaktu umożliwiający udzielenie odpowiedzi.
8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor Sanatorium lub osoba przez niego wyznaczona wzywa wnoszącego 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.
9. Skargi i wnioski składane na piśmie przyjmowane są codziennie w godz. 8:00-14:30 w sekretariacie Sanatorium, gdzie są rejestrowane i przekazywane zgodnie z dekreacją Dyrektora celem zebrania wyjaśnień.

10. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.
11. W przypadku skarg i wniosków przekazanych do Sanatorium według właściwości odpowiedzi udziela się bezpośrednio wnoszącemu.
12. Wszystkie skargi i wnioski podlegają wpisaniu do rejestru, który zawiera datę wpływu, dane wnoszącego, przedmiot sprawy oraz sposób załatwienia. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do procedury.
13. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
14. Ewidencję skarg i wniosków wpływających do Sanatorium prowadzi Specjalista ds. administracji i obsługi sekretariatu.
15. Specjalista ds. administracji i obsługi sekretariatu prowadzi roczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków.
16. Jeśli w jednej sprawie wpłynie do Sanatorium jednocześnie: skarga bezpośrednio od skarżącego, zapytanie w tej samej sprawie od innej instytucji (np. NFZ czy MSWiA) jako prośba o zajęcie stanowiska w związku ze skargą skierowaną do Sanatorium, to należy udzielić odpowiedzi wszystkim zainteresowanym, tj. odrębnie skarżącemu i instytucji (przekazanie stanowiska do instytucji nie stanowi udzielenia odpowiedzi na skargę złożoną bezpośrednio do Sanatorium).
17. Odpowiedzi na skargi w formie pisemnej udziela się na piśmie. Dopuszcza się udzielenie odpowiedzi ustnej na pisemne skargi i wnioski pacjentów lub interesariuszy, jeżeli po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego pacjent lub interesariusz nadal przebywa w Sanatorium. Fakt ten należy udokumentować stosownym zapisem na skardze lub wniosku.
18. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec na piśmie nieujawnianie swoich danych osobowych w informacjach przekazywanych poza Sanatorium; przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.
19. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie sporządza się protokół przyjęcia skargi/wniosku (załącznik nr 3). Protokół podpisują wnoszący oraz przyjmujący na żądanie wnoszącego wydaje się kopię protokołu.
20. W przypadku skarg lub wniosków zgłaszanych telefonicznie przyjmujący odnotowuje zgłoszenie w formie notatki służbowej; w razie potrzeby formalnego rozpoznania prosi o złożenie skargi lub wniosku w jednej z form wskazanych w niniejszej procedurze.

§3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia ich wpływu do Sanatorium jako podmiotu właściwego (art. 237 § 1 w zw. z art. 244 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego).
2. W razie niemożności załatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt 1, należy:

- a) zawiadomić skarżącego albo wnioskodawcę o przyczynach zwłoki lub przedłużenia postępowania wyjaśniającego;
 - b) wskazać nowy termin załatwienia sprawy. Ten sam obowiązek istnieje w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od rozpatrującego skargę lub wniosek.
3. Jeżeli załatwienie skargi lub wniosku wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, Dyrektor Sanatorium lub osoba upoważniona zwraca się do właściwych komórek organizacyjnych o stanowisko, wyznaczając termin jego przedstawienia.
 4. Skargi dotyczące konkretnego pracownika rozpatruje się z zachowaniem bezstronności; rozpoznania nie powierza się osobie, której skarga dotyczy, ani osobie pozostającej z nią w bezpośredniej zależności służbowej.
 5. Jeżeli Sanatorium nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi, przekazuje ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwemu podmiotowi, zawiadamiając o tym skarżącego (art. 231 Kodeksu postępowania administracyjnego). Jeżeli Sanatorium nie jest właściwe do rozpatrzenia wniosku, przekazuje go właściwemu podmiotowi w terminie 7 dni, zawiadamiając równocześnie wnioskodawcę (art. 243 Kodeksu postępowania administracyjnego).
 6. O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego na piśmie (art. 237 § 3 Kodeksu postępowania administracyjnego). O sposobie załatwienia wniosku zawiadamia się wnioskodawcę (art. 244 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego).
 7. W przypadku ponowienia skargi, która po jej rozpatrzeniu została uznana za bezzasadną, bez wskazania nowych okoliczności, Sanatorium może zastosować art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego (zawiadomienie bez ponownego uzasadnienia).

§4

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Dokumentację dotyczącą skarg i wniosków (w tym protokoły, notatki służbowe, korespondencję oraz wydruki i wiadomości e-mail) gromadzi się i przechowuje w teczce spraw prowadzonej w sekretariacie Sanatorium.
2. Dostęp do dokumentacji mają wyłącznie osoby upoważnione przez Dyrektora Sanatorium. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych oraz wewnętrznymi procedurami Sanatorium.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Specjalista ds. administracji i obsługi sekretariatu odnotowuje ten fakt w rejestrze skarg i wniosków.
4. Okres przechowywania, archiwizacji oraz brakowania dokumentacji ustala się zgodnie z obowiązującą w Sanatorium instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt (JRWA).
5. Po upływie okresu przechowywania dokumentację przekazuje się do archiwum zakładowego albo do brakowania – zgodnie z JRWA.

§5

Postanowienia końcowe

1. Nadzór nad stosowaniem niniejszej procedury sprawuje Dyrektor Sanatorium.
2. Za prowadzenie rejestru skarg i wniosków odpowiada Specjalista ds. administracji i obsługi sekretariatu lub osoba go zastępująca.
3. Procedura podlega przeglądowi nie rzadziej niż raz na 2 lata oraz każdorazowo w przypadku zmiany przepisów prawa lub organizacji przyjmowania skarg i wniosków.
4. Procedura wchodzi w życie z dniem wejścia w życie zarządzenia Dyrektora wprowadzającego niniejszą procedurę.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Informacja o sposobie wnoszenia skarg i wniosków.

Załącznik nr 2 – Rejestr skarg i wniosków (wzór).

Załącznik nr 3 – Protokół przyjęcia skargi/wniosku ustnie (wzór).

Informacja o sposobie wnoszenia skarg i wniosków

Skargi i wnioski dotyczące działalności SP ZOZ Sanatorium Uzdrowskiego MSWiA „ORION” w Ciechocinku można składać:

- **Pisemnie - w sekretariacie Sanatorium: I piętro, pok. 109, w godz. 8:00-14:30;**
- **Listownie - na adres: SP ZOZ Sanatorium Uzdrowskie MSWiA „ORION”,
ul. Warzełniana 1
87-720 Ciechocinek**
 - **Faksem - 54-283-63-70;**
 - **Pocztą elektroniczną - sekretariat@sanatoriumorion.pl;**
 - **Za pośrednictwem: ePUAP - /spzozorion/SkrytkaESP;**
 - **e-Doręczeń - AE:PL-31105-38009-HSBJU-28;**
 - **Ustnie do protokołu - w sekretariacie Sanatorium w godz. 8:00-14:30.**

Dyrektor Sanatorium (lub osoba upoważniona) przyjmuje w sprawach skarg i wniosków:

w środy w godz. 12:00-14:00

Ponadto informujemy, że pacjent lub inna osoba ma także prawo do złożenia skargi lub wniosku do Rzecznika Praw Pacjenta przy SP ZOZ Sanatorium MSWiA „ORION” w Ciechocinku.

telefon: 54-283-93-00

email: oddzialowa@sanatoriumorion.pl

Rejestr skarg i wniosków – wzór

System Obiegu Dokumentów - SP ZOZ Sanatorium Uzdrowskie Ministerstwa

Centralny Rejestr Skarg i Wniosków

Pismo			Załatwienie			
Lp.	Data wpływu	Klient kierujący skargę lub wniosek	Komu zlecono		Termin załatwienia	Sposób załatwienia
Rodzaj	Znak i data pisma	Przedmiot skargi/wniosku	Nr Sprawy	Referent	Data załatwienia	
CRS1-2026-1						
Skarga						

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu

Pan / Pani

Zamieszkały/a

Telefon

Złożył/a skargę• / wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi / wniosku dołączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

.....
(podpis przyjmującego)

.....
(podpis wnoszącego)

Uwagi: Protokół sporządza się na podstawie zgłoszenia ustnego. Na żądanie wnoszącego wydaje się kopię protokołu.