

**REGULAMIN  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPIEKI  
ZDROWOTNEJ W MOŃKACH**

§ 1

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. Zakład przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
2. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
  - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
  - b) naruszenie praw pacjentów w zakresie udzielanych przez Szpital świadczeń zdrowotnych.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, 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.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób uwzględniający zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2

**PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej.

2. Skarga lub wniosek w formie pisemnej może być przesłana drogą pocztową, kurierską, złożona osobiście w Sekretariacie Zakładu, jak również przesłana faxem lub mailem.

3. Skarga lub wniosek ustny może być złożony osobiście Dyrektorowi Zakładu lub osobie wyznaczonej przez Dyrektora Zakładu.

Strony w sprawach skarg i wniosków przyjmuje Dyrektor w każdy wtorek godz. 10:00-11:00. W razie nieobecności Dyrektora strony przyjmują Zastępcy Dyrektora.

4. Skarga lub wniosek ustny może być również złożony Pełnomocnikowi ds. Praw Pacjenta. Miejsce przyjmowania – SP ZOZ w Mońkach al. Niepodległości 9, 19-100 Mońki, Oddział Chorób Wewnętrznych z łózkami intensywnej opieki medycznej, Gabinet Pielęgniarki Oddziałowej, II piętro w każdy czwartek w godz. 11:00-12:00 tel. 66 88 77 527

5. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie w obecności pracownika Szpitala przyjmującego skargę lub wniosek sporządza się Protokół.

6. W protokole stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek, jeżeli dane te zostały podane przez Skarżącego lub Wnioskodawcę, oraz zwięzły opis sprawy. Jeżeli Protokół jest spisany w obecności Skarżącego lub Wnioskującego, przed podpisaniem, Protokół zostaje odczytany, a następnie podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący skargę lub wniosek. W przypadku odmowy podpisania Protokołu przez wnoszącego skargę lub wniosek przyjmujący skargę stwierdza tę okoliczność w Protokole podając, o ile mu będzie wiadome, przyczynę odmowy podpisania Protokołu.

7. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną przyjmuje Sekretariat Zakładu.

8. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.

10. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.

11. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor Zakładu 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.

12. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji — brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor Zakładu może zarządzić postępowanie wyjaśniające, pomimo braku danych, o których mowa w zdaniu pierwszym.

### § 3

#### **REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Zakładu w formie papierowej.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku, do ich niezwłocznego przekazania do Dyrektora Zakładu. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w odpowiednim rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie przekazując dokument Zespołowi ds. rozpatrywania skarg i wniosków w SP ZOZ w Mońkach.

### § 4

#### **ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Zakładu przekazuje skargę bezpośrednio do Zespołu ds. rozpatrywania skarg i wniosków w SP ZOZ w Mońkach, w celu przeprowadzenia czynności wyjaśniających.
2. Zespół ds. rozpatrywania skarg i wniosków w SP ZOZ w Mońkach w ramach prowadzonych czynności wyjaśniających, ma prawo żądać od innych pracowników Szpitala przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.  
W przypadku gdy skarga lub wniosek dotyczyć będzie naruszenia zasad przetwarzania danych osobowych, której dane są przetwarzane przez SP ZOZ w Mońkach, w posiedzeniach Zespołu ds. rozpatrywania skarg i wniosków będzie uczestniczył z głosem doradczym Inspektor Ochrony Danych.
3. Jeżeli skarga dotyczy określonej osoby, nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego.
5. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego sporządza się projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek.
6. Projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek wraz z całą zgromadzoną dokumentacją jest przedkładany do zatwierdzenia Dyrektorowi Zakładu. Przed zatwierdzeniem Dyrektor może żądać dodatkowych wyjaśnień lub powtórzenia postępowania wyjaśniającego.

7. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
8. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o który mowa w ust. 7 osoba rozpatrująca skargę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
9. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę na wskazany adres do korespondencji.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie odmownego załatwienia, jeśli to konieczne uzasadnienie prawne lub medyczne, oraz pouczenie o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku.
12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach — jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden egzemplarz dla Szpitala.
13. Uprawomocnienie decyzji organu administracji publicznej lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, decyzji organów odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, decyzji Rzecznika Praw Pacjenta lub innych uprawnionych organów wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga lub wniosek powoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia, o czym zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę.
14. Dla rozpatrzenie skargi lub wniosku Dyrektor może powołać Komisję. Komisja zbiera materiały w sprawie, analizuje je i sporządza protokół. Do Komisji stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego paragrafu.
15. Jeżeli zamiarem skarżącego jest uzyskanie odszkodowania to należy zwrócić się do Dyrektora Zakładu, a następnie do firmy ubezpieczającej Zakład – Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 9821, NIP 526-025-10-49, 432 Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, pzu.pl, infolinia: 801 102 102 z roszczeniem majątkowym.
16. Jeżeli zachodzi podejrzenie, że zdarzenie stanowi czyn karalny, skarżącemu przysługuje prawo złożenia zawiadomienia do prokuratury.

## § 5

### **ŚRODKI ODWOŁAWCZE**

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku osobie (lub podmiotowi) składającej skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy jest rozpatrywany w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.
3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

## § 6

### **PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI**

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku albo zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Sekretariacie Szpitala
2. Nadaje się numer sprawy zgodny z prowadzonym rejestrem skarg i wniosków.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku lub zawiadomienia o odmownym załatwieniu sprawy, odnotowuje się ten fakt w rejestrze skarg i wniosków.

## § 7

### **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. Każda zmiana powoduje obowiązek przygotowania tekstu jednolitego Regulaminu i podania go do wiadomości powszechnej poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń oraz umieszczenie na stronie internetowej Szpitala.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 stycznia 2025r.