

Zarządzenie Nr 21/2023
Dyrektora Specjalistycznego Szpitala Miejskiego im. M. Kopernika w Toruniu
z dnia 22.02.2023 r.

zmieniające
Zarządzenie Nr 72/2020

Dyrektora Specjalistycznego Szpitala Miejskiego u' Toruniu z dnia 26.10.2020 r.
**w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwienia skarg i wniosków oraz
przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Specjalistycznym Szpitalu Miejskim im. M.
Kopernika w Toruniu**

Na podstawie przepisów Działu VIII ustawy z dnia 16 marca 2021 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. 2021r. poz. 735), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz art. 46 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U 2020 poz.295) zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam „Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w SSM stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Zobowiązuję wszystkich pracujących w SSM niezależnie od formy zatrudnienia do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§3

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Specjalistycznego Szpitala Miejskiego im. M. Kopernika w Toruniu.

§4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Toruń dn. 22.02.2023 r.

Dyrektor Specjalistycznego Szpitala Miejskiego
im. M. Kopernika w Toruniu

/-/
Justyna Wileńska

Sporządziła:
Krystyna Zaleska

Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Specjalistycznym Szpitalu Miejskim im. M. Kopernika w Toruniu

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w SSM.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez personel szpitala, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku oraz interwencji mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. W widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń SSM umieszcza się informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania w sprawach skarg i wniosków.
5. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1) osoba rozpatrująca skargę/wniosek /interwencję— należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczoną przez niego osobę;
 - 2) SSM — należy przez to rozumieć Specjalistyczny Szpital Miejski im. M. Kopernika w Toruniu

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - 1) Dyrektor, Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa, Z-ca Dyrektora ds. Pielęgniarstwa po uprzednim umówieniu w sekretariacie tel. nr 566557530 lub 566100268,
 - 2) Rzecznik prasowy od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 — 14.00 1 piętro budynku administracyjno-medycznego pokój nr 131, tel.566100280

1. Z przyjęcia skargi, wniosku lub interwencji wniesionych ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
2. Wzór protokołu określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, wniosku oraz interwencji, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę, wniosek lub interwencję oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący oraz przyjmujący skargę, wniosek oraz interwencję. (dot. ustnego bezpośredniego wnoszenia skargi, wniosku lub interwencji)
4. Skargi, wniosków oraz interwencje wnoszone pisemnie przyjmuje Asystent Dyrektora.
5. Na wniosek wnoszącego skargę, wniosek oraz interwencje przyjmujący potwierdza jego złożenie.
6. O tym czy pismo jest skargą, wnioskiem lub interwencją decyduje jej treść, a nie forma zewnętrzna.
7. Jeżeli z treści skargi, wniosku lub interwencji nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, wniosku lub interwencji bez rozpoznania.

§ 3

Rejestrowanie skarg, wniosków i interwencji

1. Rejestr wnoszonych skarg, wniosków oraz interwencji prowadzony jest przez Rzecznika Prasowego SSM
2. Wzór rejestru skarg, wniosków oraz interwencji określa załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi, wnioski oraz interwencje wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po ich przyjęciu przekazać protokół do Rzecznika prasowego celem zarejestrowania w rejestrze skarg, wniosków i interwencji oraz nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg, wniosków i interwencji

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi, wniosku lub interwencji Dyrektor SSM przekazuje do osoby odpowiedzialnej za jej/jego rozpoznanie oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia sprawy.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpoznanie skargi, wniosku lub interwencji polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu

- pisma informującego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub interwencji.
4. Skargi, wnioski oraz interwencje powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu jednego miesiąca.
 5. O każdym przypadku niezakończonych skargi, wniosku oraz interwencji w terminie, o którym mowa w ust. 4 osoba rozpatrująca jest zobowiązana powiadomić skarżącego, wnioskodawcę lub interweniującego, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin.
 5. Na niezakończonych skargi, wniosku oraz interwencji w terminie określonym w ust. 4 i 5 służy zażalenie do organu wyższego stopnia — Prezydenta Miasta Torunia.
 6. Pismo informujące o sposobie załatwienia skargi, wniosku oraz interwencji wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia i podpisu w wyznaczonym terminie Dyrektorowi SSM. O sposobie załatwienia skargi, wniosku oraz interwencji zawiadamia się skarżącego, wnioskodawcę lub osobę interweniującą.
 7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub interwencji powinno między innymi zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, 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.
 8. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi, wniosku lub interwencji powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści: w przypadku, gdy skarga została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności — SSM może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy — bez zawiadomienia skarżącego.
 9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub interwencji należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem Radcy Prawnego.
- Ifi. Wniesione skargi, wnioski oraz interwencje powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
11. Załatwienie skargi, wniosku oraz interwencji powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy oraz jej/jego rozstrzygnięciem lub podjęciem innych stosownych środków, a następnie usunięciem stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
 12. W załatwieniu skarg, wniosków lub interwencji bierze się pod uwagę wszelkie informacje 7BSOwe, przekazywane przez radio i telewizję oraz wniesione przez posłów, senatorów i

radnych, lub przekazanych przez nich do załatwienia.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub interwencji wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są u pracownika zatrudnionego na stanowisku Rzecznika prasowego.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1. nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub interwencji sprawę odnotowuje się w rejestrze skarg, wniosków i interwencji.

§ 6

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 16 marca 2021 r Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U.2021 poz. 735) oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie skarg i wniosków (Dz.U. Z 2002 i'. Nr. 5, poz. 46).

Toruń dn. 22.02.2023 r.

Dyrektor Specjalistycznego Szpitala Miejskiego
im. M. Kopernika w Toruniu
/-/
Justyna Wileńska

Sporządziła:
Krystyna Zaleska