

**Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Specjalistycznym Szpitalu miejskim im. M. Kopernika w Toruniu**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków 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 mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów.
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 – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
 - 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, telegraficznie ;telefonicznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - 1) Dyrektor, Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa po uprzednim umówieniu terminu w sekretariacie,
 - 2) Kierownik Działu Zarządzania i Opieki Pacjenta od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 14.00, pokój 118,
 - 3) Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta lek. med. Mirella Pasińska po uprzednim uzgodnieniu terminu tel. 56 61 00 357.

3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje Kierownik Dział Zarządzania i Obsługi Pacjenta SSM.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdzą złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się 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.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest w Dziale Zarządzania i Obsługi Pacjenta SSM.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do Kierownika Działu Zarządzania i Obsługi Pacjenta, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor SSM wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpoznanie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Jeżeli wniosek lub skarga nie dotyczy szpitala pracownik, o którym mowa w ust. 1 przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wnioski zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
3. Skarga dotycząca 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, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu jednego miesiąca.
6. O każdym przypadku niezakończonym skargi lub wniosku w terminie, o których mowa w pkt. 4 SSM jest zobowiązany powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin.
7. Na niezakończonym skargi w terminie określonym w pkt. 4 i 5 służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Prezydent Miasta Torunia.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi SSM.

O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę.

9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku 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.
10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku 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.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku 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.
12. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
13. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień

i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.

14. W załatwieniu skarg i wniosków bierze się pod uwagę wszelkie informacje prasowe, 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 lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Dziale Zarządzania i Obsługi Pacjenta.
2. Sekretariat 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 lub wniosku Dział Zarządzania i Obsługi pacjenta odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.
2. W imieniu Dyrektora SSM interwencje przyjmuje Kierownik Działu Zarządzania i Obsługi Pacjenta.

§ 7

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz. U 2017 r. poz.1257 z póź. zm.) oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie skarg i wniosków (Dz.U. Z 2002 r. Nr. 5, poz. 46).

Toruń dnia 28.12.2017 r.

KRYSTYNA ZALESKA.

Dyrektor