

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 49/2011 Dyrektora SSM z dnia 01.09.2011r.

**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 pracowników, 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 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 - 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 lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Dyrektor lub wyznaczona przez Dyrektora osoba po uprzednim umówieniu w sekretariacie,
 - c) Kierownik Działu Organizacji i Nadzoru od poniedziałku do piątku w godzinach 8⁰⁰- 14⁰⁰ pokój nr 118,
 - d) Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta dr n. med Zbigniew Michniewicz pokój. nr 033 po uprzednim uzgodnieniu terminu tel 56- 61-00-267.
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 sekretariat 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 sekretariacie 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 sekretariatu, 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. 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 lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu jednego miesiąca.
5. O każdym przypadku niezałatwienia 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.
6. Na niezałatwienie skargi w terminie określonym w pkt. 4, i 5 służy zażalenie do organu wyższego stopnia - Prezydenta Miasta Torunia.
7. 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.

8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
12. 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.
13. W załatwianiu 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 sekretariacie SSM.
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 Sekretariat 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 wyznaczony pracownik.