Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 3/ 2022

Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zespołu Opieki Paliatywnej

im. Jana Pawła II w Suwałkach

z dnia 12 stycznia 2022 r.

**Regulamin**

**przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Samodzielnym Publicznym Zespole Opieki Paliatywnej**

**im. Jana Pawła II w Suwałkach**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zespole Opieki Paliatywnej im. Jana Pawła II w Suwałkach, zwanym dalej „Zakładem”.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
   1. naruszenie praw pacjenta w zakresie udzielania świadczeń opieki zdrowotnej,
   2. zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników,
   3. naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących oraz przewlekłe załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Zakład świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub przez inną uprawnioną osobę.
5. Zakład przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
6. Na tablicy ogłoszeń Zakładu w widocznym miejscu umieszcza się informację dotyczącą przyjmowania skarg i wniosków, miejsce i czas, a także sposób ich wnoszenia.
7. Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków umieszcza się na tablicy ogłoszeń, stronie internetowej Zakładu oraz BIP.

**Przyjmowanie skarg i wniosków**

**§ 2.**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
   1. pisemnie:
      * osobiście w sekretariacie Zakładu – pokój 7, w godzinach: 800-1500,
      * drogą pocztową na adres: Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Paliatywnej im. Jana Pawła II w Suwałkach ul. Szpitalna 54, 16-400 Suwałki,
      * za pomocą faksu – 87-567-69-10,
      * za pomocą e-mail: [spzop@list.pl](mailto:spzop@list.pl);
   2. ustnie.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
   1. Dyrektor Zakładu – po wcześniejszym umówieniu się przez sekretariat,
   2. osoba wyznaczona przez Dyrektora Zakładu.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie na żądanie osoby wnoszącej skargę lub wniosek sporządza się protokół (Załącznik nr 1 do Regulaminu). Protokół sporządza pracownik sekretariatu lub osoba upoważniona przez Dyrektora, przyjmująca skargę lub wniosek.
4. 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 oraz przyjmujący skargę lub wniosek.
5. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdzi złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.
6. O tym, czy pismo jest skargą, czy wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
8. Skargi i wnioski wnoszone na piśmie, nadsyłane pocztą tradycyjną jak i elektroniczną muszą zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz adres do korespondencji. Brak tych danych spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.
9. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub poucza się o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Osoba przyjmująca nie może udzielać osobie skarżącej lub wnioskującej informacji, które mogłyby naruszyć ochronę danych osobowych lub tajemnicę zawodową, jeżeli nie jest w stanie zweryfikować tożsamości osoby telefonującej.

**Rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 3.**

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez sekretariat Zakładu.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są, po przyjęciu skargi lub wniosku, do ich niezwłocznego przekazania do Dyrektora. Po zadekretowaniu przez Dyrektora następuje zarejestrowanie w rejestrze skarg i wniosków i nadanie dalszego biegu sprawie.

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 4.**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor Zakładu przekazuje sprawę do rozpatrzenia przez właściwą komórkę organizacyjną, której skarga lub wniosek dotyczy.
2. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia ma prawo żądać od innych pracowników Zakładu wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
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 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
6. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 5 osoba rozpatrująca sprawę jest zobowiązana powiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę niezałatwienia sprawy w terminie i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia Dyrektorowi Zakładu lub wyznaczonej przez niego osobie.
8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku drogą elektroniczną – odpowiedź udzielana jest na wskazany adres e-mail.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: 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, oprócz wymogów wskazanych w ust. 9, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 KPA.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach – jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Zakładu.
12. W przypadku, gdy skarga pacjenta zawiera roszczenie o wypłatę zadośćuczynienia, odszkodowania, renty lub innego tego typu roszczenia, skarga jest także niezwłocznie przekazywana do Radcy Prawnego, który prowadzi postępowanie wyjaśniające.

**Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

**§ 5.**

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Zakładu.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, pracownik sekretariatu odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

**Postanowienia końcowe**

**§ 6.**

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.

Załącznik nr 1

do Regulaminu przyjmowania

i rozpatrywania skarg i wniosków

**PROTOKÓŁ**

**przyjęcia skargi/ wniosku\* wniesionej/-ego ustnie**

**w dniu ……………………..**

……………………………………………………………………………………………..

*(imię i nazwisko osoby przyjmujące)*

Osoba wnosząca skargę/ wniosek\*:

…………………………………………………………………………………….………..

zamieszkała/-y w …………………………………………………………..………………

………………………………………………………………………………..…………….

wnosi ustnie do protokołu skargę/ wniosek\* (zwięzły opis treści sprawy):

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ……………………………………………………………………………………………….

2. ……………………………………………………………………………………………….

3. ……………………………………………………………………………………………….

4. ……………………………………………………………………………………………….

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

………………………………………. …………………………………………

*(podpis osoby przyjmującej skargę/ wniosek\*) (podpis wnoszącego skargę/ wniosek\*)*

*\*niepotrzebne skreślić*