



**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA
SP ZOZ MSWiA SZCZECIN**

Wydanie: 2

Data: 16.10.2023

Strona: 1 z 5

**TYTUŁ DOKUMENTU: INSTRUKCJA DOTYCZĄCA PRZYJMOWANIA I
ROZPATRYWANIA WNIOSKÓW W SPZOZ MSWiA W SZCZECINIE**

**WŁAŚCICIEL PROCESU: PEŁNOMOCNIK DS. PRAW PACJENTÓW
I WETERANÓW**

STANDARD CMJ: PP 1

JEST TO OFICJALNY I PODLEGAJĄCY EWIDENCJI DOKUMENT
I NIE MOŻE BYĆ POWIELANY BEZ ZGODY DYREKTORA SP ZOZ MSWiA W SZCZECINIE

Opracował:		Sprawdził:		Zatwierdził:	
Data: 16.10.2023		Data: 16.10.2023		Data: 16.10.2023	
Imię i nazwisko :	podpis	Imię i nazwisko :	podpis	Imię i nazwisko	podpis
Magdalena Jackowska	Magdalena Jackowska	Małgorzata Szmajda	Małgorzata Szmajda	Luiza Reddig	Luiza Reddig
Funkcja/ stanowisko:	Funkcja/ stanowisko	Funkcja/ stanowisko	Funkcja/ stanowisko	Funkcja/ stanowisko	Funkcja/ stanowisko
Pełnomocnik ds. Praw Pacjentów i Weteranów	Pełnomocnik ds. Praw Pacjentów i Weteranów	Pełnomocnik ds. Jakości	Pełnomocnik ds. Jakości	Zastępca Dyrektora ds. Medycznych	Zastępca Dyrektora ds. Medycznych
				Elżbieta Kasprzak	Elżbieta Kasprzak
				Dyrektor SPZOZ MSWiA w Szczecinie	Dyrektor SPZOZ MSWiA w Szczecinie



ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA SP ZOZ MSWiA SZCZECIN

Wydanie: 2

Data: 16.10.2023

Strona: 2 z 5

I. CEL PROCEDURY

Celem niniejszej instrukcji jest określenie sposobu postępowania w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do SPZOZ MSWiA w Szczecinie.

II. PRZEDMIOT I ZAKRES PROCEDURY

Przedmiotem niniejszej instrukcji są zasady:

- postępowania dotyczące wpływających skarg i wniosków pacjentów,
- udzielania odpowiedzi na wpływające skargi i wnioski,
- zasady przyjmowania interesantów (pacjentów) przez Dyrektora Zakładu.

Niniejsze zasady obowiązują wszystkich pracowników (bez względu na formę zatrudnienia)

- we wszystkich komórkach organizacyjnych SPZOZ MSWiA w Szczecinie.

III. TERMINOLOGIA /POJĘCIA

Instrukcja – należy przez to rozumieć Instrukcję dotyczącą przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Szczecinie

Zakładzie – należy przez to rozumieć Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Szczecinie

Dyrektorze – należy przez to rozumieć osobę zarządzającą Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Szczecinie, Kierownika komórki organizacyjnej - są to osoby odpowiedzialne za oddział lub wydział Zakładu

IV. SPOSÓB POSTĘPOWANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w SP ZOZ MSWiA w Szczecinie odbywa się zgodnie z przepisami:
 - Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775);
 - Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46);
 - Regulaminu Organizacyjnego SP ZOZ MSWiA w Szczecinie.
2. Każda wniesiona skarga, wniosek jest rozpatrzona w sposób rzetelny i obiektywny.
3. Dyrektor Zakładu przyjmuje petentów wnoszących skargi i wnioski w każdy wtorek od godz. 12.00 do godz. 14.00.
4. Informacja wskazująca komórkę organizacyjną i wyznaczone osoby przyjmujące oraz rozpatrujące skargi i wnioski umieszczana jest na tablicach informacyjnych Zakładu.
5. Skargi i wnioski można składać w Zakładzie w następujący sposób:
 - listownie na adres Zakładu,
 - faksem,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - osobiście w Sekretariacie Zakładu,
 - ustnie do protokołu w Sekretariacie Zakładu lub u kierowników komórek organizacyjnych Zakładu.
6. Skargi i wnioski pacjent może składać w interesie własnym, innych pacjentów, a także w interesie społecznym.
7. Zakład prowadzi rejestr skarg i wniosków.



**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA
SP ZOZ MSWiA SZCZECIN**

Wydanie: 2

Data: 16.10.2023

Strona: 3 z 5

8. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia. Sprawa opisana w skardze, wniosku przesłanej anonimowo zawsze jest badana przez kierownika komórki organizacyjnej Zakładu, który jest merytorycznie odpowiedzialny za opisaną sprawę.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu Zakład występuje do wnoszącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia. Dyrektor wzywa wnoszącego skargę lub wniosek o wyjaśnienie lub uzupełnienie w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
10. Skargi i wnioski nie można złożyć telefonicznie.
11. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
12. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
13. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
14. Pracownik, któremu zgłoszono skargę ustnie do protokołu zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie do bezpośredniego przełożonego, a bezpośredni przełożony do Dyrektora Zakładu oraz Pełnomocnika ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów.
15. Pełnomocnik ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów ewidencjonuje wpływające skargi, wnioski poprzez wpis do książki skarg i wniosków, nadając kolejny numer w spisie spraw i na piśmie.
16. Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego, dokładny adres do korespondencji, wskazanie przedmiotu sprawy (opis zdarzenia). Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
17. Jeżeli z treści skargi, wniosku wynika, iż Zakład nie jest właściwą jednostką do jej rozpatrzenia, przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego.
18. Jeżeli skarga, wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Zakład rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi, wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
19. Skarga, wniosek przekazywane są w korespondencji do Dyrektora Zakładu w celu zapoznania się z ich treścią.
20. Dyrektor Zakładu przekazuje skargę, wniosek do Pełnomocnika ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów w celu przygotowania projektu odpowiedzi.
21. Pełnomocnik ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów w sprawie rozpatrywania skarg, wniosków może korzystać z pomocy Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych lub Naczelnej Pielęgniarki Zakładu.
22. Pełnomocnik ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów może korzystać z pomocy Zespołu ds. pomocy prawnej Zakładu.
23. W sytuacji wniesienia skargi, wniosku przez petenta obcojęzycznego Pełnomocnik ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów może korzystać z pomocy Zespołu Językowego.
24. Pełnomocnik ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów pozyskuje informację zwrotną od składających skargi na temat satysfakcji z rozpatrzenia złożonej skargi, przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.
25. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.
26. Osoba wskazana w ust. 21 może przekazać skargę do kierownika komórki organizacyjnej Zakładu odpowiedzialnego merytorycznie za opisaną sprawę w celu uzyskania szczegółowych wyjaśnień na skargę, wniosek jeżeli wymaga tego charakter skargi, wniosku.
27. Osoba o której mowa w ust. 21 niniejszej Instrukcji jest odpowiedzialna za przygotowanie projektu odpowiedzi na skargę, wniosek w terminie miesiąca od dnia otrzymania pisma i przekazanie jej Dyrektorowi Zakładu.



**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA
SP ZOZ MSWiA SZCZECIN**

Wydanie: 2

Data: 16.10.2023

Strona: 4 z 5

28. Każda sprawa będąca przedmiotem skargi powinna być dokładnie zbadana w celu wyeliminowania występujących nieprawidłowości i wydania stosownych zaleceń odpowiednim osobom.
29. Jeżeli skarga, wniosek złożone zostały do wiadomości innego podmiotu niż Zakład, odpowiedź na skargę, wniosek również powinna być przekazana do wiadomości podmiotu, który został wskazany w skardze, wniosku.
30. Odpowiedź na skargę, wniosek powinna w stopniu wystarczającym wyjaśnić sytuację podnoszoną w piśmie, bez względu na fakt pozytywnego lub negatywnego załatwienia sprawy.
31. Zbadanie i wyjaśnienie skargi powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
32. O każdym przypadku niezakończonych sprawy w terminie wnoszący jest zawiadamiany odrębnym pismem z podaniem przyczyn zwłoki i wskazaniem nowego terminu rozpatrzenia skargi, wniosku.
33. Po zaakceptowaniu i podpisaniu odpowiedzi na skargę, wniosek przez Dyrektora Zakładu, komplet dokumentów dotyczących sprawy umieszczany jest w segregatorze „Skargi i Wnioski”, który jest prowadzony przez Pełnomocnika ds. Przestrzegania Praw Pacjentów i Weteranów.
34. Raz na pół roku Zastępca Dyrektora ds. Medycznych dokonuje analizy skarg i wniosków wpływających do Zakładu, która jest przedkładana Dyrektorowi Zakładu oraz Radzie Społecznej działającej przy Zakładzie.
35. Rada Społeczna działająca przy Zakładzie opiniuje przedstawioną Analizę skarg i wniosków, która wraz z podjętą Uchwałą Rady Społecznej przekazywana jest Ministrowi właściwemu do spraw wewnętrznych.

Odpowiedzialność:

1. Dyrektor Zakładu odpowiada za nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków wnoszonych do zakładu.
2. Zastępca Dyrektora ds. Medycznych odpowiada za przeprowadzenie co 0,5 roku analizy skarg i wniosków wpływających do Zakładu i jej przedłożenie Dyrektorowi Zakładu oraz Radzie Społecznej działającej przy Zakładzie.
3. Pełnomocnik ds. Praw Pacjentów i Weteranów odpowiada za:
 - przyjmowanie skarg i wniosków;
 - prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
 - koordynację i terminowość rozpatrywania skarg i wniosków;
 - gromadzenie i przechowywanie dokumentacji w sprawie skarg i wniosków;
 - przygotowanie projektu odpowiedzi na skargę, wniosek.
4. Kierownik komórki organizacyjnej Zakładu, do którego skierowano opisaną sprawę odpowiada za udzielenie merytorycznych, szczegółowych wyjaśnień na skargę lub wniosek.
5. Pracownik Zakładu odpowiada za prawidłowość postępowania zgodnie z niniejszą instrukcją w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

V. DRUKI/ ZAŁĄCZNIKI

VI. TABELA ZMIAN

Lp.	Treść zmiany	Data wprowadzenia zmiany
1.	Instrukcja przyjmowania i rozpatrywania skarg – wyd. 1 (Zarządzenie wewnętrzne nr 61/2014 z dnia 25 lipca 2014r. – wycofano	16.10.2023
2.		



**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA
SP ZOZ MSWiA SZCZECIN**

Wydanie: 2

Data: 16.10.2023

Strona: 5 z 5

VII. DOKUMENTY ZWIĄZANE

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775);
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46);
3. Regulamin Organizacyjny SP ZOZ MSWiA w Szczecinie.

W przypadku zmiany aktów prawnych powołanych w treści niniejszej procedury, w miejsce dotychczasowych wchodzi jako obowiązujące odpowiednie normy nowo wprowadzone.