

**Procedura rozpatrywania skarg i wniosków
w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej
Sanatorium Uzdrawiskowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji
w Kołobrzegu**

1. Osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Sanatorium są Dyrektor Sanatorium, a w czasie jego nieobecności wyznaczona przez niego osoba.
2. Dyrektor Sanatorium lub upoważniona przez niego osoba przyjmuje osobiście w sprawach skarg i wniosków w czwartki w godz. 13⁰⁰ – 14⁰⁰.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w dowolnej formie pisemnej (w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej).
4. Skargi i wnioski składane na piśmie przyjmowane są codziennie w godzinach od 7⁰⁰ do 14³⁰ w sekretariacie Sanatorium, gdzie są rejestrowane i przekazywane zgodnie z dekreacją Dyrektora, celem zebrania wyjaśnień.
5. Ewidencję skarg i wniosków wpływających do Sanatorium prowadzi Główny Specjalista ds. organizacyjno – prawnych.
6. Odpowiedzi na skargi w formie pisemnej są udzielane na piśmie. Dopuszcza się udzielenie odpowiedzi ustnej na pisemne skargi i wnioski pacjentów/interesariuszy, jeśli po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego pacjent/interesariusz nadal przebywa w Sanatorium. Fakt ten należy udokumentować stosownym zapisem na skardze lub wniosku.
7. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, po wyjaśnieniu zarzutów osoba uprawniona udziela ustnych wyjaśnień, o ile skarżący nie zastrzeże udzielenia odpowiedzi na piśmie.
8. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec na piśmie nie ujawnianie swoich danych osobowych w informacjach przekazywanych poza Sanatorium.
9. Skargi i wnioski nie dotyczące działalności Sanatorium przekazuje się niezwłocznie do właściwego adresata, informując o tym zainteresowanego.
10. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
11. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie 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 lub wniosku bez rozpatrzenia.
12. Zgłoszone skargi i wnioski winny być rozpatrzone w terminie do 30 dni.
13. W przypadkach spraw wymagających dłuższego niż wyżej określony termin rozpatrzenia z przyczyn niezależnych od Sanatorium, należy wnoszącego skargę lub wniosek poinformować o przyczynie opóźnienia, wskazując termin udzielenia odpowiedzi.
14. W celu właściwego rozpatrzenia sprawy Dyrektor Sanatorium uzyskuje od osoby odpowiedzialnej za prawidłowe funkcjonowanie komórki, której dotyczy skarga lub wniosek, o wyjaśnienia i opinie w przedmiotowej sprawie.
15. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwością i terminowo. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

16. Skarga lub wniosek dotyczący określonej osoby nie może być rozpatrywany przez tę osobę ani przez osobę, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
17. Przyjmujący skargi i wnioski sporządza w terminie do końca stycznia następnego roku sprawozdanie oraz analizę skarg i wniosków, które wpłynęły do Sanatorium i przedkłada Dyrektorowi. Sprawozdanie i analizę skarg i wniosków przedkłada się Radzie Społecznej.
18. W przypadku złożenia przez Radę Społeczną uwag do sprawozdania i analizy skarg i wniosków, Dyrektor Sanatorium ustosunkowuje się do nich i podejmuje, w uzasadnionych przypadkach, odpowiednie działania, z wyłączeniem spraw podlegających nadzorowi medycznemu.