

**DZIAŁ LABORATORYJNY
WOJEWÓDZKIEJ STACJI SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNEJ W ŁODZI**

USTALONY TRYB POSTĘPOWANIA

W ZAKRESIE

PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG

1. Przyjmowanie skarg

1.1. Skargi mogą być wnoszone w formie pisemnej i ustnej.

1.2. W przypadku ustnego zgłoszenia skargi, osoba odpowiedzialna za przyjęcie skargi, tj. Kierownik Oddziału Laboratoryjnego (lub osoba zastępująca kierownika), którego skarga dotyczy, sporządza protokół, zawierający: datę przyjęcia skargi, imię, nazwisko, adres osoby zgłaszającej skargę, zwięzły opis treści skargi.

1.3. Protokół podpisuje osoba wnosząca skargę oraz Kierownik Oddziału Laboratoryjnego.

1.4. Osoba przyjmująca ustną skargę zobowiązana jest do ustalenia, na podstawie danych uzyskanych w toku rozmowy, przeprowadzonej z osobą wnoszącą skargę, stanu faktycznego sprawy i ewentualnego sprecyzowania, w miarę potrzeby, zarzutów skargi.

1.5. Osoba przyjmująca skargę jest zobowiązana do potwierdzenia złożenia skargi, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę.

1.6. Skargi rejestrowane są w Sekretariacie Dyrektora WSSE w Łodzi, a następnie przekazywane, zgodnie z dekreacją Dyrektora, do Oddziału Organizacyjno-Prawnego WSSE w Łodzi.

1.7. W sytuacji, gdy skarga trafi bezpośrednio do Działu Laboratoryjnego, z pominięciem Oddziału Organizacyjno-Prawnego, Kierownik Działu Laboratoryjnego zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania skargi do Oddziału Organizacyjno-Prawnego.

1.8. Po zarejestrowaniu w Oddziale Organizacyjno-Prawnym, skarga zostaje przekazana do załatwienia Kierownikowi Działu Laboratoryjnego, posiadającemu upoważnienie do załatwienia skargi.

1.9. Kierownik Działu Laboratoryjnego ewidencjonuje skargi w „Rejestrze skarg Działu Laboratoryjnego”.

1.10. Skargi złożone anonimowo pozostawia się bez rozpoznania.

2. Rozpatrywanie skarg

2.1. Każda skarga rozpatrywana jest niezwłocznie; maksymalny termin rozpatrzenia skargi to 30 dni od daty złożenia skargi. Za terminowość załatwienia skargi odpowiada Kierownik Działu Laboratoryjnego.

2.2. Kierownik Działu Laboratoryjnego powołuje zespół (zespół może być jednoosobowy) do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego .

2.3. Kierownik Działu Laboratoryjnego pisemnie potwierdza skarżącemu przyjęcie skargi, informując o rozpoczęciu procesu rozpatrywania skargi i terminie rozpatrzenia skargi. Pismo zatwierdza Dyrektor WSSE w Łodzi.

2.4. Załatwienie skargi poprzedzone jest rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

2.5. Powołany do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego zespół analizuje przyczyny skargi, zbiera i weryfikuje wszystkie niezbędne informacje do oceny skargi (Protokół z postępowania wyjaśniającego), a następnie przekazuje wnioski z analizy Kierownikowi Działu Laboratoryjnego.

2.6. W przypadku konieczności wydłużenia terminu rozpatrzenia skargi, Kierownik Działu Laboratoryjnego przygotowuje składającemu skargę pisemne sprawozdanie z przebiegu procesu rozpatrywania skargi, które zatwierdza Dyrektor WSSE w Łodzi.

2.7. Kierownik Działu Laboratoryjnego, posiłkując się analizą przygotowaną przez zespół, weryfikuje wszystkie niezbędne informacje, w celu potwierdzenia zasadności skargi.

3. Załatwianie skarg

3.1. Załatwienie skargi uznanej za zasadną polega na wydaniu poleceń lub zaleceń usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz na zawiadomieniu skarżącego o wyniku rozpatrzenia skargi i o wydanych poleceniach i zaleceniach lub innych podjętych działaniach.

3.2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz wskazanie osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie zatwierdza Dyrektor WSSE w Łodzi.

3.3. W przypadku, gdy skarga dotyczy wyników badań/pomiarów i jest uznana za zasadną, skarżącemu przedstawiana jest propozycja zwrotu kosztów badań/pomiarów lub powtórnego wykonania badań/pomiarów bez kosztów.

3.4. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści: „W przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności, Łódzki Państwowy Wojewódzki Inspektor Sanitarny może podtrzymać swoje wyżej wskazane stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego (art. 239 § 1 kpa)”.

3.5. Przed doręczeniem skarżącemu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, całość dokumentacji, dotyczącej załatwienia skargi, wraz z przygotowanym zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi, przedkładana jest w Oddziale Organizacyjno-Prawnym, w celu weryfikacji i zaparafowania przez radcę prawnego.

3.6. Zawiadomienie o załatwieniu skargi doręczane jest za zwrotnym poświadczeniem odbioru wszystkim osobom, podpisanym pod skargą, które wskazały adres do korespondencji.