

ZARZĄDZENIE Nr. 9/2020

**DYREKTORA SPECJALISTYCZNEJ PRZYCHODNI LEKARSKIEJ DLA
PRACOWNIKÓW WOJSKA SAMODZIELNEGO PUBLICZNEGO ZAKŁADU
OPIEKI ZDROWOTNEJ w Warszawie**

z dnia 30 stycznia 2020 r.

**w sprawie organizacji i funkcjonowania systemu skargowo - wnioskowego
w Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej dla Pracowników Wojska Samodzielnego
Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Warszawie**

Na podstawie art. 223 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (j.t. Dz. U. z 2018, poz. 23), § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz § 1 ust. 1 decyzji Nr 208/MON z dnia 24 grudnia 2019 r. w sprawie organizacji w resorcie obrony narodowej systemu skargowo - wnioskowego (Dz. Urz. MON poz. 260) oraz § 20 ust. 11 Regulaminu Organizacyjnego Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej dla Pracowników Wojska Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Warszawie - w celu zorganizowania i jednolitego sposobu postępowania i rozpatrywania skarg i wniosków

zarządzam, co następuje:

§1.

Organizacja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków

1. W Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej dla Pracowników Wojska Samodzielnym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Warszawie, zwanej dalej „Przychodnią”, skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora Przychodni w każdy czwartek w godzinach 14.00 - 15.00, a w przypadku gdy ten dzień jest dniem wolnym od pracy, w dniu następnym.
2. W przypadku nieobecności Dyrektora Przychodni, skargi i wnioski przyjmowane są przez osobę zastępującą lub inną wyznaczoną osobę.
3. W zależności od tematyki skargi lub wniosku upoważnieni do ich rozpatrywania są:
 - 1) Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa;
 - 2) kierownicy jednostek lub komórek organizacyjnych.
4. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów należy zamieścić na tablicy informacyjnej Przychodni oraz we wszystkich jej filiach, w miejscu widocznym i dostępnym dla ogółu ludności, według wzoru stanowiącego załącznik Nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
5. Skargi i wnioski przyjmowanie podczas wysłuchania muszą być zapisane w formie protokołu, według wzoru stanowiącego załącznik Nr 2 do niniejszego Zarządzenia.

6. Protokół z przyjęcia podczas wysłuchania interesantów ujmuje się w „Księdze Ewidencji Przyjęć Interesantów” i nadać mu kolejny numer w tej ewidencji.
7. Dokumenty w sprawach skarg i wniosków, petycji i listów należy ująć w „Księdze Ewidencji Skarg, Wniosków, Petycji i Listów” i nadać mu kolejny numer w tej ewidencji.
8. Odpowiedzialnym za prawidłową realizację funkcjonowania systemu wnioskowo- skargowego w Przychodni jest specjalista ds. administracyjnych, pracownik sekretariatu lub inna wyznaczona osoba.

§2.

Sposób rozpatrywania skarg i wniosków składanych pisemnie

1. Skargi, wnioski i petycje składane pisemnie, pocztą elektroniczną lub faxem rejestrowane są w Kancelarii Przychodni i ewidencjonowane na zasadach ogólnych.
2. Dyrektor Przychodni dokonuje kwalifikacji sprawy' jako skargi albo wniosku, celem dalszego rozpatrywania.
3. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek winna być wpisana do „Księgi Ewidencji Skarg, Wniosków, Petycji i Listów”.
4. Skargi i wnioski anonimowe, tj. bez imienia i nazwiska oraz adresu, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
5. Jeżeli Przychodnia otrzyma skargę, wniosek, petycję lub list, a nie jest właściwa do rozpatrzenia tematyki tego dokumentu, osoba wymieniona w § 1 ust. 8 przygotowuje projekt pisma tak aby niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją pisemnie właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie o tym wnoszącego, albo pisemnie wskazując mu właściwy organ.
6. W przypadku zaistnienia sytuacji rażącego niezadowolenia pacjenta z wykonanego świadczenia medycznego lub w przypadku, gdy pacjent wyrazi w jakiegokolwiek formie zażalenie na pracę personelu przychodni lub jakość usług medycznych - każdy pracownik przychodni zobowiązany jest sporządzić notatkę z takiego zdarzenia. W notatce należy zawrzeć co najmniej: miejsce i datę jej sporządzenia oraz imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika sporządzającego notatkę oraz imię i nazwisko, adres i numer telefonu osoby, która wyraziła rażące niezadowolenie (w przypadku, gdy dane te są możliwe do uzyskania) oraz opis zdarzenia wraz z podpisem osoby sporządzającej notatkę. Notatkę należy przekazać do Kancelarii Przychodni lub do specjalisty ds. administracyjnych, a w razie jego nieobecności do sekretariatu Przychodni.
7. W przypadkach, o których mowa w pkt. 6 należy postępować w sposób określony w ust. 1-4.

§3.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

Bieg terminu załatwienia sprawy liczy się od dnia wpływu skargi, wniosku, listu lub petycji do kancelarii Przychodni. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków należy stosować terminy załatwiania sprawy określone w Kodeksie postępowania administracyjnego, w szczególności:

- 1) skargi i wnioski należy rozpatrywać niezwłocznie. Termin ten dotyczy spraw prostych, nie wymagających wszczynania postępowania wyjaśniającego, a także spraw nie należących do kompetencji Przychodni;
- 2) jeżeli z treści skargi nie można ustalić przedmiotu skargi lub organu właściwego, wzywa się skarżącego do uzupełnienia skargi, z zaznaczeniem że w przypadku nie uzupełnienia skargi w terminie siedmiu dni, skarga pozostanie bez rozpatrzenia;
- 3) do jednego miesiąca - w przypadku skargi i wniosku, który nie wymaga zebrania dowodów, informacji lub dodatkowych wyjaśnień;
- 4) do dwóch miesięcy - w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych wymagających przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§4.

Przechowywanie dokumentacji oraz sprawozdawczość

1. Rejestrowanie skarg, wniosków, petycji i listów dokonywać należy w sposób umożliwiający kontrolę terminów ich załatwiania.
2. „Księgę Ewidencji Skarg, Wniosków, Petycji i Listów” oraz „Księgę Ewidencji Przyjęć Interesantów” stanowią wartość niearchiwalną i należy ją zaklasyfikować do kategorii B-10, a po upływie okresu przechowywania poddać brakowaniu.
3. Pozostałe dokumenty związane z petycjami, skargami i wnioskami należy brakować po upływie okresu przechowywania.
4. Brakowanie dokumentacji, o której mowa w ust. 2 i 3 dokonywać po dniu 1 stycznia roku następującego po roku, w którym wygasł okres jej przechowywania, po utracie przez tę dokumentację przydatności praktycznej dla Przychodni.
5. W terminie do dnia 28 stycznia każdego roku kalendarzowego, sporządza się do Dyrektora Departamentu Wojskowej Służby Zdrowia Ministerstwa Obrony Narodowej stosowne sprawozdanie ze sposobu rozpatrzenia i załatwiania skarg według stanu na dzień 31 grudnia roku sprawozdawczego.

§5.

Sprawy organizacyjne oraz szkolenie pracowników

1. W celu efektywnego funkcjonowania systemu skargowo-wnioskowego, „Księgę Ewidencji Skarg, Wniosków, Petycji i Listów” oraz „Księgę Ewidencji Przyjęć Interesantów” przechowywać u specjalisty ds. administracyjnych, pracownika sekretariatu lub innego wyznaczonego pracownika.
2. O sposobie rozpatrzenia skargi i wniosku zawiadamia się zainteresowanego na piśmie, niezależnie od udzielenia odpowiedzi ustnej.
3. W celu ułatwienia dla zainteresowanych dostępu do informacji w zakresie funkcjonowania systemu skargowo-wnioskowego, zamieścić niniejsze zarządzenie na stronie internetowej Przychodni.
4. Szkolenie pracowników Przychodni z funkcjonowania systemu skargowo-wnioskowego należy dokonywać jednorazowo, za pisemnym potwierdzeniem odbycia, takiego szkolenia wobec nowozatrudnionych. wraz ze szkoleniem w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.

§6.

Pracownik Kancelarii przekaze do wiadomości za podpisem treść niniejszego Zarządzenia wszystkim kierownikom, osobom zatrudnionym na samodzielnych stanowiskach do zapoznania się z oraz do zapoznania z nim podległych pracowników.

§7.

Traci moc Zarządzenie Nr 10/2016 Dyrektora Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej dla Pracowników Wojska Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Warszawie z dnia 17.06.2016 r. oraz Zarządzenie Nr 6/2017 Dyrektora Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej dla Pracowników Wojska Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Warszawie z dnia 11.05.2017 r.

§8.

Zarządzenie wchodzi w życie w z dniem podpisania, z mocą od 30 stycznia 2020 roku.

DYREKTOR
Specjalistycznej Przychodni Lekarskiej
dla Pracowników Wojska SP ZOZ
mgr Agnieszka Kuśmierska

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Dyrektora

SPL dla PW SP ZOZ

Nr 9/2020 z dnia stycznia 30.01.2020 r.

**D Y R E K T O R
SPECJALISTYCZNEJ PRZYCHODNI
LEKARSKIEJ DLA PRACOWNIKÓW WOJSKA
SP ZOZ**

**przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w każdy
czwartek od g. 14.00 do g. 15.00,
gdy dzień ten jest dniem wolnym do pracy,
w najbliższym dniu roboczym**

Zainteresowani uzgadniają termin przyjęcia z sekretariatem Przychodni
(tel. 22 5264217)

Nr 9/2020 z dnia 30 stycznia 2020 r.

PROTOKÓŁ wniesienia skargi / wniosku*

- 1. Data przyjęcia**
- 2. Imię i nazwisko zgłaszającego.....**
- 3. Adres zgłaszającego**
- 4. Zwięzły opis treści sprawy**
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
- 5. Podpis składającego skargę / wniosek***
- 6. Podpis sporządzającego protokół.....**

* niepotrzebne skreślić