Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej

Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego i Transportu Sanitarnego

w Płocku

REGULAMIN ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

PŁOCK, maj 2020

Podstawa prawna:

1. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 1960 Nr 30 poz. 168, t.j. Dz. U. z 2020 poz. 256, 695);
2. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 Nr 52 poz. 417, t.j. Dz. U. z 2020 poz.849);
3. Ustawa o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000, t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781);
4. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 Nr 5 poz. 46).

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Regulamin reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych bezpośrednio do Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego i Transportu Sanitarnego w Płocku (zwanego dalej Zakładem) bądź za pośrednictwem innych instytucji, pozostających w związku z wykonywanymi przez Zakład zadaniami.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracujących na rzecz Zakładu, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia działalności Zakładu, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb zdrowotnych ludności na terenie działalności Zakładu.
4. W widocznym miejscu na tablicach ogłoszeń w Zakładzie umieszcza się informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce, czas przyjmowania w sprawach skarg i wniosków.

§ 2
Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski mogą być wnoszone:
   - pisemnie – na adres: SP ZOZ Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego i Transportu Sanitarnego z siedzibą w Płocku przy ul. Narodowych Sił Zbrojnych 5, 09- 400 Płock;
   - telefonicznie – nr tel. 24 267-84-00/01;
   - za pomocą telefaksu – nr fax 24 267-84-15;

- drogą poczty elektronicznej – na adres: sekretariat@wspritsplock.pl oraz w.rybicka@wspritsplock.pl.
- ustnie do protokołu – za pomocą dokumentu „Protokół przyjęcia skargi/wniosku wniesionego/wniesionej ustnie" – załącznik nr 3 do Regulaminu Rozpatrywania Skarg i Wniosków.

2. Przyjęcia interesantów w sprawie skarg i wniosków odbywają się w siedzibie Zakładu po uprzednim uzgodnieniu terminu spotkania przez:
   a) Dyrektora Zakładu;
   b) Zastępcę Dyrektora ds. Medycznych

   ponadto
   c) Kierownika Działu Organizacji i Marketingu od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-14.00.
3. Skargi/wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje pracownik sekretariat Zakładu.
4. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Treść pisma wskazuje na zakwalifikowanie pisma jako skargę lub wniosek.
6. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę/wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
7. Skargi/wnioski bez imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego nie rozpatruje się, chyba że treść skargi/wniosku zawiera dane poddające się weryfikacji, a wynik rozpatrzenia może służyć interesom Zakładu – decyzję w takim przypadku podejmuje Dyrektor Zakładu.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje radiowe i telewizyjne podlegają rozpatrzeniu w trybie określonym niniejszym Regulaminem. Dotyczy to również redakcji prasowej, która opublikowała i przesłała do Zakładu artykuł, notatkę lub inną wiadomość o charakterze skargi/wniosku, albo z elementami treści mającymi charakter skargi/wniosku. O sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku, albo przekazaniu innemu organowi w celu załatwienia powiadamia się również redakcję, jeżeli żądała takiego zawiadomienia.

§ 3
Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Obsługę przyjęć interesantów oraz Rejestr Skarg i Wniosków prowadzi Dział Organizacji i Marketingu przez pracownika sekretariatu.
2. W razie zgłoszenia skargi/wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi/wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

§ 4
Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Podczas przeglądu korespondencji Dyrektor Zakładu/Zastępca Dyrektora ds. Medycznych kwalifikuje daną sprawę do skarg lub do wniosków. W stosownej adnotacji powierza rozpatrzenie sprawy wyznaczonemu pracownikowi, zapisuje swoje sugestie co do sposobu rozpatrzenia, datuje i podpisuje adnotacje.
2. Pismo zostaje niezwłocznie przekazane do wskazanego pracownika celem podjęcia działań w przedmiocie sprawy. Pracownik przyjmuje realizację powierzonego zadania, potwierdzając to swoim podpisem w Księdze Korespondencyjnej.
3. Skargi i wnioski z uwagi na zawarte dane osobowe nie są przekazane pomocą OID (obieg informacji i dokumentów) SZI Papirus SQL.
4. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor Zakładu lub pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi/wniosku, zbiera niezbędne materiały w przedmiocie sprawy. W tym celu może zwrócić się do innych pracujących lub podmiotów zewnętrznych, z powiadomieniem także skarżącego/ wnioskodawcę o przekazanie materiałów i wyjaśnień.
5. Skarga dotycząca określonego pracującego nie może być przekazana do rozpatrzenia temu pracującemu ani też pracującemu, wobec którego pozostaje on w stosunku nadrzędności służbowej.
6. Załatwianie skarg/wniosków winno polegać na wnikliwym rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, właściwym rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstania, a także zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego/zgłaszającego wniosek o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku.
7. Wszystkie wyjaśnienia w przedmiocie sprawy muszą mieć zachowaną formę pisemną.
8. Skargi/wnioski niewymagające zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień są rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia złożenia/wpłynięcia skargi/wniosku.
9. W sprawach szczególnie skomplikowanych dopuszcza się prolongatę terminu o kolejne 30 dni i zawiadomienie o tym fakcie wnoszącego skargę/wniosek, z podaniem przyczyny zwłoki i wskazywaniem terminu udzielenia odpowiedzi.

10. Pracownik prowadzący sprawę jest zobowiązany do przedłożenia projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego do zatwierdzenia Dyrektorowi Zakładu/Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera w szczególności:

- wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
- podanie imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
- uzasadnienie z podaniem okoliczności faktycznych i w miarę potrzeby prawnych.

12. Dla należytego sposobu rozpatrywania skarg i wniosków Dyrektor Zakładu może powoływać doraźne komisje.
13. Zadaniem komisji jest rozpatrywanie skarg na zaniedbania, zaniechania działania lub nienależyte wykonanie zadań przez pracujących na rzecz Zakładu oraz wniosków, przedmiotem których są w szczególności sprawy organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego zaspokajania potrzeb osobom korzystającym ze świadczeń zdrowotnych.
14. Po rozpatrzeniu skargi/wniosku komisja może wskazywać podjęcie właściwych środków zmierzających do usunięcia przyczyn skargi lub przyjęcia uzasadnionego wniosku.
15. Roszczenia odszkodowawcze pacjentów są rozpatrywane i załatwiane zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej oraz kodeksu cywilnego. Na żądanie pacjenta Zakład ma obowiązek podać dane dotyczące zawartego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej.
16. Po zaakceptowaniu ww. projektu odpowiedzi na skargę prowadzący sprawę sporządza zawiadomienia w dwóch egzemplarzach (jeden na papierze firmowym dla skarżącego/wnioskodawcy i jeden w formie kopii dla Zakładu), przekazuje do podpisu Dyrektorowi Zakładu (w przypadku jego nieobecności do Zastępcy Dyrektora ds. Medycznych/upoważnionego pracownika). Kopia zawiadomienia jest podpisywana przez sporządzającego i zatwierdzającego odpowiedź.
17. O sposobie załatwienia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego/wnioskodawcę listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru.
18. Podjęcie przez skarżącego lub inną uprawnioną osobę działań w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem powoduje zawieszenie postępowania toczonego w Zakładzie.
19. Uprawomocnienie decyzji lub wyroku wydanych w trybie przepisów kodeksu postępowania cywilnego, kodeksu postępowania karnego, odpowiedzialności zawodowej lekarzy lub pielęgniarek, przed Rzecznikiem Praw Pacjenta lub innym uprawnionym organem wydanych na skutek podjęcia przez skarżącego czynności prawnych w sprawie, której dotyczy skarga

powoduje pozostawienie skargi bez rozpatrzenia. W takim przypadku kolejne wniesienie skargi w przedmiotowej sprawie do Zakładu uznaje się za bezprzedmiotowe.

20. W przypadku gdy skarga/wniosek w wyniku ich rozpoznania uznane zostały odpowiednio: skarga za bezzasadną, wniosek za niemożliwy do realizacji, i stanowisko to zostało umotywowane, a skarżący/wnioskodawca ponowił skargę/wniosek bez wskazania nowych okoliczności – Dyrektor Zakładu lub pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi/wniosku może w odpowiedzi na ponowną skargę/wniosek podtrzymać swoje poprzednie stanowisko, jednocześnie powiadamiając o tym fakcie stosowne organy, jeśli zachodzi taka potrzeba.

§ 5
Postanowienia końcowe

1. Pracownicy Zakładu są zobowiązani do rzetelnego i terminowego załatwienia zgłoszonych skarg/wniosków, zgodnie z przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego.
2. Pracownik, który z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie lub nie zawiadomił o tym strony oraz przełożonego, podlega odpowiedzialności porządkowej i dyscyplinarnej, zgodnie z właściwymi przepisami.
3. Organy samorządu terytorialnego, organ założycielski, płatnika świadczeń zdrowotnych, posłowie na Sejm, senatorowie, radni, Rada Społeczna Zakładu, którzy wnieśli skargę/wniosek we własnym imieniu lub przekazali do rozpatrzenia skargę/wniosek innej osoby, są zawiadamiani o sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku, a gdy ich rozpatrzenie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi/wniosku, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wniesienia albo przekazania.
4. Zastępca Dyrektora ds. Medycznych i Kierownik Działu Organizacji i Marketingu (każdy w swoim zakresie działania) są zobowiązani do:
    - zapewnienia należytej organizacji przyjmowania, ewidencjonowania załatwiania skarg/wniosków,
    - sprawowania nadzoru nad prawidłowym i terminowym załatwianiem skarg/wniosków,
    - dokonywania przedmiotowych analiz z wykorzystaniem materiałów zawartych w skargach/wnioskach do ochrony słusznych interesów skarżących oraz do likwidacji źródeł powstawania skarg.
5. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku wraz z dokumentacją z postępowania są przechowywane w składnicy akt Zakładu zgodnie z Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt i Instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania Składnicy Akt w Zakładzie.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
SP ZOZ
Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego
i Transportu Sanitarnego w Płocku
mgr Halina Kęsicka