



EGZEMPLARZ
NADZOROWANY

ZARZĄDZENIE Nr 6 /2018

Nr ewid. 1.

Dyrektora Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii w Bystrej

z dnia 5 października 2018 r.

w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii w Bystrej.

Działając na podstawie :

1. art.46 Ustawy o działalności leczniczej z 15.04.2011 r. (Dz.U 2018 poz.160 tj. z późn. zm.),
2. Postanowień działu VIII Ustawy z dnia 14.06.1960 r. kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U.2017 poz. 1257 tj.),
3. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08.01.2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5 z 2002 r. poz.46)
4. § 7 Statutu Centrum,
5. § 15, 51 Regulaminu organizacyjnego Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii z dnia 29 września 2017 r .tj. z 24.09.2018 r.,

Zarządzam co następuje :

§ 1

Wprowadzam jednolite zasady organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków wnoszonych do Centrum, określone w **Załączniku** do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

1. Dyrektor przyjmuje strony w sprawie skarg i wniosków we wtorki w godz. od 8⁰⁰ do 10⁰⁰, o czym informuje umieszczona w widocznym miejscu wywieszka.
2. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Centrum, powierzam pracownikowi Sekretariatu.

11

§ 3

Zarządzenie stosuje się także do:

- skarg i wniosków przekazanych Centrum przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne,
- materiałów prasowych i innych publikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skarg i wniosków i zostały przesłane do Centrum przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

§ 4

Nadzór oraz kontrolę załatwiania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Centrum.

§ 5

Uchylam Zarządzenie nr 6/2010 Dyrektora Specjalistycznego Zespołu Chorób Płuc i Gruźlicy w Bystrej z dnia 1 czerwca 2010 r. w sprawie: przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Specjalistycznym Zespole Chorób Płuc i Gruźlicy w Bystrej.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie w dniu 05.10.2018 r.

Dyrektor
Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii w Bystrej
Urszula Kuc

Załącznik: zasady organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg.

Zasady organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii w Bystrej.

1. Skargi i wnioski wpływające do Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii w Bystrej rozpatrywane są przez Dyrektora Centrum Pulmonologii Torakochirurgii w Bystrej.
2. Skargi i wnioski mogą być złożone w formie pisemnej, pocztą elektroniczną, faksem, a także ustnie do protokołu, w Sekretariacie Centrum. W razie składania skargi, wniosku ustnie, pracownik Sekretariatu sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Dyrektor Centrum przyjmuje strony w ramach ustnych skarg i wniosków po wyczerpaniu przez stronę możliwości załatwienia sprawy u merytorycznie właściwego pracownika/kierownika komórki organizacyjnej, we **wtorki w godz. od 8.00 do 10.00**, o czym informuje umieszczona w widocznym miejscu informacja pisemna.
4. Polecenia Dyrektora Centrum dotyczące sposobu załatwienia sprawy i usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania przekazywane są do odpowiedniej merytorycznie osoby lub kierownika komórki, który będzie czuwał nad ich prawidłowym i terminowym załatwieniem.
5. Przyjmowanie i koordynowanie wpływu skarg i wniosków powierzam Pracownikowi Sekretariatu, który prowadzi także rejestr skarg i wniosków. Rejestruje się w nim wszystkie skargi i wnioski wpływające do Szpitala oraz wskazuje sposób ich załatwienia.
6. Skargi i wnioski, które nie zawierają nazwiska (nazwy), ani adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania i nie obejmuje rejestrem.
7. Zobowiązuję Pracownika Sekretariatu do przechowywania dokumentacji skarg i wniosków w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminu załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.
8. Skargę merytorycznie rozpatruje i załatwia właściwy pracownik lub kierownik komórki organizacyjnej, której praca jest przedmiotem skargi lub wnioski.
9. Ustalam że skargi, wnioski które nie wymagają zbierania wyjaśnień, informacji ani dowodów winne być załatwione niezwłocznie nie później jednak niż w terminie **14 dni**, natomiast skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt, powinny być rozpatrzone najpóźniej w terminie **1 miesiąca** od daty otrzymania skargi lub wniosku.
10. Pracownicy odpowiedzialni za merytoryczne załatwienie skargi, wniosku, zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - zapewnienia przeprowadzenia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego, faktycznego i prawnego stanu sprawy,
 - udzielenia w pełni wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie skargi, wnioski, z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia,

11

- starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skargi polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
 - przestrzeganie zasady wyczerpującego i wszechstronnego uzgodnienia odpowiedzi negatywnych.
11. Projekt odpowiedzi do wnoszącego wraz z kompletem akt przygotowany przez właściwego pracownika lub kierownika komórki organizacyjnej przedkładany jest Dyrektorowi Centrum, który podpisuje zawiadomienie wnoszącego o wynikach rozpatrzenia sprawy.
 12. Nadzór, koordynację oraz kontrolę, załatwiania skarg i wniosków, sprawuje Pracownik Sekretariatu poprzez bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków ewidencjonowanych w rejestrze skarg.

Dyrektor
Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii w Bystrej

Urszula Kuc