

REGULAMIN
ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
w Samodzielnym Publicznym Sanatorium Gruźlicy

i Chorób Płuc w Poniatowej

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy regulamin reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się pracownikom piastującym określone stanowiska:
 - 1) specjalisty do spraw kadr i płac;
 - 2) naczelnej pielęgniarki;
 - 3) kierownika oddziału.
3. Na tablicy informacyjnej usytuowanej w izbie przyjęć – pawilon A – umieszcza się informację wskazującą wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski.

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 2

1. Skargi wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W razie wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.
4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. O tym czy dane zgłoszenie jest skargą czy wnioskiem decyduje treść zgłoszenia a nie jego nazwa.
6. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
7. Skargi i wnioski są rejestrowane przez pracownika do spraw kadr i płac według kolejności wpływu.

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 3

1. Skargi i wnioski są przekazywane Dyrektorowi , który wskazuje osobę lub osoby do rozpoznania skargi.
2. Osoba/osoby wyznaczona do rozpatrzenia skargi lub wniosku ma prawo żądać od innych pracowników Sanatorium przedłożenia przez nich pisemnych wyjaśnień , stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. W celu rozpatrzenia skargi lub wniosku przeprowadza się postępowanie wyjaśniające.
5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego sporządza się zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
7. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku wraz ze zgromadzonym materiałem, dowodowym i wszelką dokumentacją przedstawia się Dyrektorowi Sanatorium do akceptacji.
8. Zatwierdzone przez Dyrektora Sanatorium zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przesyła się na adres skarżącego lub wnioskodawcy przesyłką poleconą za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
9. Termin na rozpatrzenie skargi lub wniosku wynosi 30 dni od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku.
10. W przypadku skargi lub wniosku o charakterze zawiłym, termin określony w ust. 9 może być przedłużony , nie więcej jednak niż i jeden miesiąc.
11. W przypadku odmownego załatwienia skargi lub wniosku zawiadomienie zawiera uzasadnienie.
12. O przedłużeniu terminu zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę na piśmie poprzez przesłanie zawiadomienie o przedłużeniu terminu przesyłką poleconą wraz z podaniem terminu , w którym skarga lub wniosek będzie rozpatrzona.
13. Każda skarga lub wniosek ma osobną teczkę/akta, która jest przechowywana Dziale kadr.
14. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi sporządza się w dwóch egzemplarzach , z czego jeden pozostawia się w teście/aktach.
15. W przypadku skarg lub wniosków zawierających roszczenie o odszkodowanie lub /i zadośćuczynienie przekazuje się je radcy prawnemu , który nadaje dalszy bieg skardze lub wnioskowi.
16. W przypadku odmownego załatwienia skargi lub wniosku , skarżący lub wnioskodawca ma prawo , w terminie 14 dni, złożyć do Dyrektora Sanatorium wniosek o ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku . Termin na ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku wynosi 14 dni od daty wpływu wniosku.
17. W sytuacji określonej w ust. 16 postanowienia w przedmiocie rozpatrzenia skargi lub wniosku stosuje się odpowiednio.
18. Uchybienie terminowi określonemu w ust. 16 wywiera skutek w postaci pozostawienia wniosku bez rozpatrzenia.

19. Informację o sposobie załatwienia skargi lub wniosku nanosi się w rejestrze skarg i wniosków , wraz z datą wprowadzenia tej informacji do rejestru i podpisem pracownika dokującego tej czynności.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§4

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Niniejszy Regulamin jest wprowadzony w życie zarządzeniem Dyrektora Sanatorium.