

**Zarządzenie Wewnętrzne Nr 98/2021**  
**Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej**  
**Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku**  
**im. Mariana Zyndrama-Kościałkowskiego**  
**z dnia 28 czerwca 2021r.**

**w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama-Kościałkowskiego.**

Na podstawie § 11 ust. 1 Statutu Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama - Kościałkowskiego nadanego przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji Zarządzeniem Nr 51 z dnia 7 listopada 2016 r. (Dz. Urz. MSWiA z 2016 r., poz. 60 z późn. zm.) oraz Rozdziału II § 13 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama - Kościałkowskiego (wprowadzony Zarządzeniem Wewnętrznym nr 115/2020 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama - Kościałkowskiego z dnia 29 października 2020 r. z późn. zm.), zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama - Kościałkowskiego” w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

1. Zobowiązuje się kierowników wszystkich jednostek i komórek organizacyjnych Zakładu do zapoznania podległych pracowników z treścią niniejszego Zarządzenia oraz do bezwzględnego przestrzegania postanowień „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama - Kościałkowskiego”.
2. Niniejsze Zarządzenie umieszcza się w wewnętrznej sieci intranetowej Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama - Kościałkowskiego.

§ 3

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie Wewnętrzne Nr 20/2017 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku z dnia 20 marca 2017r. w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Otrzymują:

1. Jednostki i komórki organizacyjne wg rozdzielnika - adresy e-mailowe.
2. Sekretariat,
3. a/a.

DYREKTOR  
Samodzielnego Publicznego Zakładu  
Opieki Zdrowotnej MSWiA w Białymstoku  
im. Mariana Zyndrama-Kościałkowskiego

*Alicja Skindzielwska*



**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPEKI ZDROWOTNEJ MINISTERSTWA  
SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI W BIAŁYMSTOKU IM. MARIANA ZYNDRAMA-  
KOŚCIAŁKOWSKIEGO**

**§1**

**CEL PROCEDURY**

Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama-Kościałkowskiego, zwanym dalej Zakładem.

**§2**

**ZAKRES OBOWIĄZYWANIA**

Procedura obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Zakładu.

**§3**

**PRZEDMIOT SKARGI I WNIOSKU**

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
  - a) nieprzestrzeganie praw pacjenta,
  - b) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań lub niewłaściwe zachowanie personelu Zakładu, naruszenie interesów skarżących, a także przewlekłe i biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, realizacja praw osób, których dane dotyczą zgodnie z art. 15-22 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO), a także sprawy związane z efektywniejszym wykonaniem zadań i lepszym wykonaniem świadczeń medycznych.

**§4**

**PODMIOT UPRAWNIONY DO ZŁOŻENIA SKARGI I WNIOSKU**

1. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.
2. Procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Zakładu przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga została złożona, w tym do:
  - a) Ministerstwa Zdrowia,
  - b) Narodowego Funduszu Zdrowia,
  - c) Rzecznika Praw Pacjenta,

- d) Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- e) innych instytucji, w tym organu nadzorującego działalność Zakładu.

## §5

### PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW W ZAKŁADZIE

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej:
  - a) pisemnie - do Sekretariatu Zakładu,
  - a) drogą pocztową lub kurierską na adres do korespondencji: Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama-Kościąłkowskiego, 15-471 Białystok, ul. Fabryczna 27,
  - b) za pomocą faksu - Nr fax: (47) 710 41 01,
  - c) za pomocą poczty elektronicznej - na adres e-mail: [sekretariat@zozmswia.bialystok.pl](mailto:sekretariat@zozmswia.bialystok.pl), ,
  - d) ustnie - do protokołu.
2. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu, stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszej procedury.
5. Rejestr skarg i wniosków, poza skargami i wnioskami pacjentów, prowadzony jest przez Sekretariat Zakładu.
6. Rejestr skarg i wniosków pacjentów prowadzony jest przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.
7. Skargi i wnioski mogą być wnoszone przez pacjenta lub opiekuna prawnego bezpośrednio do osób wymienionych w §6 ust. 1, jeśli jest przekonany, że w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych jego prawa zostały naruszone.
8. Skargi i wnioski wnoszone do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta oraz Kierowników komórek organizacyjnych Zakładu podlegają niezwłocznemu zgłoszeniu do Sekretariatu Zakładu celem dokonania ewidencji w rejestrze skarg i wniosków.
9. Skargi i wnioski wniesione pisemnie lub ustnie do protokołu podlegają rejestracji w Sekretariacie Zakładu, Sekretariat potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
10. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (anonimów).
11. Skargi i wnioski można również składać dokonując wpisu w książkach skarg i wniosków, które znajdują się na Oddziałach szpitalnych, przy Rejestracji Przychodni oraz w Sekretariacie Zakładu.
12. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta przygotowuje i składa Dyrektorowi Zakładu kwartalne sprawozdania z rozpatrywanych spraw i działalności Pełnomocnika wraz z dokumentacją.
13. Dział Organizacji na podstawie rejestru skarg i wniosków przedstawia roczną informację Dyrektorowi Szpitala do dnia 15 lutego każdego roku za rok poprzedni.
14. Sprawozdanie dotyczące skarg i wniosków pacjentów jest przedkładane na posiedzeniu Rady Społecznej Szpitala.
15. Na tablicy ogłoszeń umieszczona jest informacja o dniach i godzinach przyjęć skarg i wniosków.
16. Zakład przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron i zachowanie obiektywizmu i przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

## § 6

### PODMIOT ROZPATRUJĄCY SKARGI I WNIOSKI

1. W Zakładzie osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków są :
  - a) Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta,
  - b) Naczelna Pielęgniarka,
  - c) Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa,
  - d) Inspektor Ochrony Danych – rozpatruje wnioski dotyczące realizacji praw osób, których dane dotyczą zgodnie z art. 15-22 RODO.
2. W przypadkach kontrowersyjnych i wątpliwych, ostateczną decyzję dotyczącą rozpatrzenia skarg i wniosków podejmuje Dyrektor Zakładu, który może również przekazać skargę do rozpatrzenia Kierownikowi komórki organizacyjnej, której skarga dotyczy.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
4. Osoby właściwe do rozpatrzenia skarg i wniosków, wymienione w ust. 1, raz na kwartał sporządzają analizę złożonych skarg i wniosków, którą przedstawiają Dyrektorowi Zakładu.

## § 7

### ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego są pozostawione bez rozpoznania. W uzasadnionych przypadkach Dyrektor Zakładu może zarządzić postępowanie wyjaśniające, pomimo braku danych wnioskodawcy.
2. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od daty złożenia lub wpływu skargi lub wniosku.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) informację o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi i Dyrektora Zakładu lub osoby upoważnionej.
5. Skargi i wnioski przed merytorycznym załatwieniem winny być zbadane z należytą starannością i wnikliwością oraz poprzedzone postępowaniem wyjaśniającym.
6. Osoba rozpatrująca skargę zapoznaje się z kompletem dokumentów oraz może zwracać się do bezpośrednio związanych z przedmiotem skargi ordynatorów, koordynatorów lub kierowników komórek organizacyjnych o wyjaśnienie ustne lub pisemne sprawy.
7. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia skargi formułuje swoje wnioski do Dyrektora ustnie lub na piśmie w zależności od skomplikowania sprawy oraz przygotowuje odpowiedź na skargi pisemne i przedstawia Dyrektorowi do zatwierdzenia.
8. Pracownicy, którym przekazano skargi lub wnioski w celu ich zbadania i złożenia wyjaśnień zobowiązani są uczynić to z należytą starannością oraz z zachowaniem obowiązujących terminów, ponoszą odpowiedzialność służbową za dokonanie ustaleń dotyczących sprawy.
9. Skargi i wnioski niewłaściwie skierowane do Zakładu są analizowane i niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazane właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazując mu właściwy organ.

10. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, przesyłając odpowiedź listem poleconym.
11. Instytucje, które przekazały skargę lub wniosek innemu podmiotowi, powinny być zawiadomione o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

## §8

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Pełną dokumentację z rozpatrzonych skarg i wniosków przechowują osoby właściwe do ich rozpatrzenia, które również odpowiadają za ich archiwizację.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej.

DYREKTOR  
Samodzielnego Publicznego Zakładu  
Opieki Zdrowotnej MSWiA w Białymstoku  
im. Mariana Zyndrama-Kuszałkowskiego

*Alicja Skindzielewska*

## **PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu..... Pan/Pani .....

Zam. ....

Tel. ....

Złożył(a) skargę dotyczącą

Do skargi załączono następujące dokumenty:

(podpis wnoszącego skargę)

(podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący)

