

**DYREKTORA SAMODZIELNEGO PUBLICZNEGO SZPITALA DLA NERWOWO I
PSYCHICZNIE CHORYCH W MIĘDZYRZECZU**

z dnia 15 września 2015 r.

w sprawie: **przyjęcia do stosowania Regulaminu rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Samodzielnym Publicznym Szpitalu dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu.**

Działając na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz.46), art. 47. ust 1 pkt 10 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417), §16, pkt 6.1, pkt 6.2, pkt 6.3 Regulaminu Organizacyjnego Samodzielnego Publicznego Szpitala dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu z dnia 2 września 2013 r. wprowadzonego Zarządzeniem nr 33/2013 i aneksem nr 1 wprowadzonego Zarządzeniem nr 51/2013 z dnia 29 grudnia 2013 oraz aneksem nr 2 wprowadzonego Zarządzeniem nr 9/2014 z dnia 19 lutego 2014, niniejszym zarządzam co następuje:

§ 1

Przyjmuje się do stosowania Regulamin rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Samodzielnym Publicznym Szpitalu dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu.

§ 2

Traci moc Zarządzenie nr 28/ 2015 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu z dnia 24 lipca 2015 r. w sprawie przyjęcia do stosowania Regulaminu rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Samodzielnym Publicznym Szpitalu dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 4

Nadzór nad wykonaniem niniejszego Zarządzenia powierzam Pełnomocnikowi Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2008.

Do wiadomości:

1. Z-ca Dyrektora
2. Kierownicy komórek organizacyjnych
3. Samodzielne stanowiska
4. Rzecznik Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego

DYREKTOR SZPITALA
Jacek Hudziak

Regulamin rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Samodzielnym Publicznym Szpitalu dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe komórki organizacyjne Szpitala albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Postępowanie skargowe jest jednoinstancyjnym uproszczonym postępowaniem administracyjnym, co oznacza, że nie ma toku instancji ani środków zaskarżenia. W postępowaniu skargowym nie są wydawane rozstrzygnięcia w sprawach indywidualnych, dla których przepisy prawa przewidują określone procedury rozstrzygnięć spraw, w toku instancji administracyjnych lub sądowych.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.

3. Petycje mogą być składane w interesie własnym oraz lokalnej społeczności, w sprawach dotyczących zagadnień życia zbiorowego, ze wskazaniem jednocześnie na istniejące problemy oraz na istniejące według wnoszącego możliwości ich rozwiązania.

Opisane poniżej zasady dotyczące skarg i wniosków stosuje się odpowiednio do petycji.

§ 2

1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- | | | |
|--|------------------------------|---|
| 1) Dyrektor Naczelny: | wtorek | godz. 08 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰ |
| 2) Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa | wtorek | godz. 08 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰ |
| 3) Z-ca Dyrektora ds. Organizacyjno-Eksploatacyjnych | czwartek | godz. 08 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰ |
| 4) Naczelna Pielęgniarka | poniedziałek – piątek | godz. 7 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰ |

2. Informacja dot. przyjmowania skarg i wniosków oraz miejsca ich załatwienia umieszczona jest w widocznym miejscu w siedzibie Szpitala oraz na stronach internetowych jednostki tj. www.obrzyce.eu i www.bip.obrzyce.eu

3. Bezpośrednią obsługę interesantów przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora, Zastępców Dyrektora oraz Naczelną Pielęgniarkę prowadzi Sekretariat Szpitala.

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi lub wnioski wniesione bezpośrednio do Kierownika komórki organizacyjnej należy przekazać za pośrednictwem Sekretariatu Szpitala do Dyrektora.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie pracownik Szpitala sporządza protokół przyjęcia według wzoru stanowiącego Załącznik nr 1.

4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
5. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Skargi i wnioski wniesione pisemnie lub ustnie do protokołu podlegają rejestracji w Sekretariacie Szpitala. Sekretariat potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 4

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (skargi anonimowe) pozostawia się bez rozpoznania.
2. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie, obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.
3. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych telefonicznie sprawę załatwia się w sposób natychmiastowy lub sporządza się właściwą notatkę służbową.

§ 5

1. Przyjmowanie, koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków oraz archiwizowanie dokumentacji w przedmiocie skarg i wniosków powierza się Sekretariatowi Szpitala, który celem rzetelnego rozpatrzenia sprawy przeprowadza postępowanie wyjaśniające.
2. Jednostka organizacyjna Szpitala lub osoba/osoby właściwe w przedmiocie sprawy zobowiązane są do dostarczenia niezbędnych dowodów, materiałów, informacji i wyjaśnień do Sekretariatu Szpitala.
3. Osoba/osoby właściwe w przedmiocie sprawy przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który zatwierdzany jest przez Dyrektora Szpitala.

§ 6

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu.
2. W przypadku nierozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużenia postępowania wyjaśniającego.

§ 7

Jeżeli Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.



PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi – wniosku-petycji* wniesionej/ego ustnie

w dniu 20.... r.

.....
(imię i nazwisko osoby przyjmującej, nazwa komórki organizacyjnej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek/petycję*:

.....
zamieszkały/a w ul. nr

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek-petycję * (zwięzły opis treści sprawy):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

Protokół sporządził

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek/petycję*)

.....
(podpis wnoszącego skargę/wniosek/petycję*)

*niepotrzebne skreślić