



**REGULAMIN PRZYJMOWANIA,
ROZPATRYWANIA I ZAŁĄTWIANIA
SKARG I WNIOSKÓW**

**w Obwodzie Lecznictwa Kolejowego we
Wrocławiu**

**– samodzielnym publicznym zakładzie
opieki zdrowotnej.**

Wrocław, 01.06.2011r.

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Regulamin został sporządzony na podstawie rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5 poz. 46, z późniejszymi zmianami).

§ 2

1. O tym czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności nienależyte wykonywanie obowiązków służbowych pracowników Obwodu.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, usprawniania pracy.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Obwodu pisemnie, za pomocą faxu, poczty elektronicznej, a także ustnie.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który powinien zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.

§ 4

Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, jeżeli nie ma możliwości ustalenia tego adresu, pozostawia się bez rozpoznania.

Przyjęcia w sprawach skarg i wniosków

§ 5

Petenci przyjmowani są w sprawach skarg i wniosków przez:

1. Dyrektora w każdy poniedziałek w godz. od 12.00 do 14.00
2. Z-cę Dyrektora w każdą środę w godz. od 12.00 do 14.00.



Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 6

1. Wpływające do Obwodu skargi i wnioski przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrywania rejestrowane są w książce wpływów pism prowadzonym przez sekretariat (Dział Marketingu).
2. Sekretariat dokonuje rejestracji skargi lub wniosku wpisując:
 - a/ datę przyjęcia,
 - b/ imię i nazwisko oraz adres składającego skargę lub wniosek,
 - c/ zwięzłe określenie sprawy.
3. Sekretariat zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje do Działu Spraw Pracowniczych do rozpatrzenia.
4. Dział Spraw Pracowniczych rejestruje złożoną skargę lub wniosek w rejestrze skarg i wniosków wpisując:
 - a/ datę przyjęcia,
 - b/ imię i nazwisko oraz adres składającego skargę lub wniosek,
 - c/ zwięzłe określenie sprawy,
 - d/ datę rozpatrzenia skargi lub wniosku,
 - e/ dokumentację wyjaśniającą.
5. Dział Spraw Pracowniczych monitoruje terminowość rozpatrywania skarg i wniosków oraz udzielanie odpowiedzi.

§ 7

1. Skargi na Dyrektora przekazuje się do rozpatrzenia Dyrektorowi Departamentu Zdrowia w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Dolnośląskiego.
2. Skargę na Dział Spraw Pracowniczych rozpatruje Dyrektor. Dokumentację niezbędną do rozpatrzenia sprawy przedstawia Dyrektorowi sekretariat.

§ 8

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Dział Spraw Pracowniczych przekazuje sprawę do wyjaśnienia pracownikom komórki zgodnie z właściwością postępowania wyjaśniającego.
2. Pracownicy komórki organizacyjnej ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe złożenie wyjaśnień dotyczących rozpatrywanej sprawy.

§ 9

1. Wpływające do Obwodu skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust.1 w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

3. O każdym nie załatwieniu skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust.1. i 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 10

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie.
2. Przygotowany projekt odpowiedzi przedkłada się Dyrektorowi celem zatwierdzenia.

§ 11

1. Rozpatrzona skarga lub wniosek wraz z udzieloną odpowiedzią oraz korespondencja stanowiąca dokumentację z postępowania wyjaśniającego pozostaje w Dziale Spraw Pracowniczych.

Zasady podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 12

1. Odpowiedzi na skargi podpisuje Dyrektor.

DYREKTOR
Obwodu Leczniczego Kolejowego
we Wrocławiu S.P.Z.O.Z.
Lek. dent. Elżbieta Czudzińska

