

Sposób przyjmowania i załatwiania spraw

Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Rehabilitacyjnym dla Dzieci w Jastrzębiu Zdroju

§1

1. Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) Dyrektor Szpitala w godz. 13:00 — 14:00 (od poniedziałku do piątku)
 - 2) Dyżurka lekarska w godz. 15:00 — 20:00 (codziennie)
 - 3) Sekretariat/kadry w godz. 8:00 — 15:00 (od poniedziałku do piątku)
 - 4) Kierownicy działów w godzinach pracy
2. Informacja dot. przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest w widocznym miejscu na tablicy ogłoszeń w siedzibie Szpitala.

§2

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 do Dyrektora.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie 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.

§3

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.
4. Za załatwione negatywnie uważa się skargi, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.

§4

1. Jednostka organizacyjna Szpitala lub osoba/osoby właściwe w przedmiocie sprawy zobowiązane są do dostarczenia niezbędnych dowodów, materiałów, informacji i wyjaśnień do komisji której skład jest ruchomy w zależności od treści skargi.
2. Komisja odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie skargi zobowiązana jest to zapewnienia wszechstronnego postępowania dla dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego i prawnego sprawy.
3. Udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia.
4. Zapewnienia starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg, polegających na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.

§5

1. Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty

wplywu

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.

§6

Jeżeli Wojewódzki Szpital Rehabilitacyjny dla Dzieci w Jastrzębiu Zdroju 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.

Bezpośredni nadzór nad przyjmowaniem, ewidencjonowaniem rozstrzygnięciem i załatwieniem skarg lub wniosków sprawuje Dyrektor Szpitala.

Załączniki

[Załącznik nr 1 - Protokół przyjęcia skargi wniosku.rtf](#) | RTF, 334.34 KB |