

**Instrukcja w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w SP ZOZ Sanatorium Uzdrowskim MSWiA „AGAT”
w Jeleniej Górze**

Dział I Uwagi ogólne

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez jednostki i komórki organizacyjne Zakładu albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i ludności na terenie działalności Zakładu.
3. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma.

Dział II Przyjmowanie skarg i wniosków

Rozdział I Uwagi ogólne

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora, Zastępców Dyrektora i Kierowników komórek organizacyjnych w dniach i godzinach urzędowania.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu (Załącznik nr 1).
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku.
5. Skargi i wnioski złożone anonimowo nie będą rozpatrywane —chyba że treść skargi lub wniosku zawiera dane poddające się weryfikacji, a wynik rozpatrzenia może służyć interesom Sanatorium — decyzje w tym względzie podejmuje Dyrektor.
6. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
7. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych

h

pracowników lub podmiotów zewnętrznych, w tym przypadku także powiadamiając skarżącego (wnioskodawcę) o przekazanie materiałów i wyjaśnień.

Rozdział II Terminy

1. Wyznaczony przez Dyrektora do rozpatrzenia skargi lub wniosku pracownik powinien przedstawić wyjaśnienie bez zbędnej zwłoki. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca od daty ich otrzymania.

2. Posłowie na Sejm, Senatorowie i Radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu lub przekazali do rozpatrzenia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a gdy ich rozpatrzenie wymaga zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, także o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia wniesienia albo przekazania.

3. W przypadku gdy skarga lub wniosek, w wyniku ich rozpoznania uznane zostały odpowiednio: skarga za bezzasadną, wniosek za niemożliwy do realizacji i stanowisko to zostało umotywowane a skarżący (wnioskodawca) ponowił skargę, wniosek bez wskazania nowych okoliczności – pracownik wyznaczony do rozpatrzenia skargi, wniosku może w odpowiedzi na ponowną skargę/ wniosek podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

Dział III Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

1. W przypadku nie rozstrzygnięcia wnoszonej skargi/ wniosku przez personel podległy Dyrektorowi jednostki skarga trafia do sekretariatu.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w sekretariacie Sanatorium.
3. Osobą koordynującą proces odpowiedzi na skargę lub wniosek jest Asystent Dyrektora chyba, że w konkretnej sprawie Dyrektor postanowi inaczej.
4. Dokonując przeglądu korespondencji Dyrektor kwalifikuje daną sprawę do skarg lub wniosków w stosownej dekretacji i wyznacza pracownika (lub zespół pracowników), któremu powierza jej rozpatrzenie.
5. Pismo zakwalifikowane jako skarga lub wniosek zostaje zarejestrowane w „Rejestrze skarg i wniosków” przez Asystenta Dyrektora (Załącznik nr 2).
6. Po rozpoznaniu sprawy pracownik odpowiedzialny (dekretacja Dyrektora) za rozpatrzenie skargi lub wniosku sporządza projekt odpowiedzi i przekazuje do akceptacji Dyrektorowi.
7. Asystent Dyrektora umieszcza odpowiednie adnotacje o rozpatrzeniu sprawy w Rejestrze. Kopię odpowiedzi archiwizuje w odpowiednim segregatorze wraz z całą dokumentacją dotyczącą sprawy, natomiast oryginał odpowiedzi przekazuje lub przesyła do adresata (adresatów).

Dział IV Postanowienia końcowe

1. Informacja o sposobie przetwarzania danych osobowych w zakresie złożonych skarg i wniosków znajduje się w klauzuli informacyjnej stanowiącej (Załącznik nr 3).
2. Instrukcja wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega zamieszczeniu na stronie internetowej Sanatorium.

DYREKTOR

SP ZOZ Sanatorium Uzdrowiskowego
MSWiA" AGAT" w Jeleniej Górze

Katarzyna Niewęgłowska

PROTOKÓŁ

PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU* WNIESIONEJ/GO USTNIE

w dniu.....20....r.

Dane zgłaszającego: Imię i nazwisko/nazwa*

.....

.....

Adres:.....

.....

Skarga/Wniosek*(opis treści sprawy):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dane przyjmującego Skargę/Wniosek*:

Imię i nazwisko.....

Stanowisko:.....

Wnoszący dołącza do protokołu załączniki:

1.....

2.....

3.....

Niniejszy protokół został wnoszącemu odczytany.

Data przyjęcia Skargi/Wniosku*

.....

(podpis osoby przyjmującej Skargę/Wniosek*)

.....

(podpis wnoszącego Skargę/Wniosek*)

*niepotrzebne skreślić

h

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW SP ZOZ Sanatorium Uzdrawiskowego MSWiA „AGAT” w Jeleniej Górze ROK

Lp.	Data wpływu	Data rejestrowania	Adres osoby/institucji wnoszącej	Przedmiot skargi	Termin załatwienia skargi	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/sprawy	Data załatwienia	Sposób załatwienia sprawy/zasadność
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								

N

	6.	7.	8.	9.

Klauzula informacyjna
dla osób składających skargi i wnioski

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych informuję, iż:

- **Administratorem danych jest:** Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Sanatorium Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji AGAT w Jeleniej Górze, 58-560 Jelenia Góra ul. Cervi 14 , tel. 75/75-520-64 do 68, e-mail: sekretariat@sanatorium-agat.pl

- **Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych:** Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Sanatorium Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji AGAT w Jeleniej Górze, 58-560 Jelenia Góra ul. Cervi 14 , e-mail: iod@sanatorium-agat.pl

- Dane przetwarzane są w zbiorze danych rejestr skarg i wniosków,

- Cel przetwarzania: Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu dopełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa, przyjęcia i rozpatrzenia wpływającej skargi i wniosku (art. 6 ust. 1 lit. c RODO, ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta),

- Podanie przez Panią/Pana danych osobowych nie jest obowiązkowe, jednak ich niepodanie może uniemożliwić rozpatrzenie skargi bądź wniosku. Podanie danych jest niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia skargi lub wniosku i przechowujemy je do czasu przedawnienia roszczeń.

- W związku z przetwarzaniem Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania oraz otrzymania ich kopii, prawo do sprostowania swoich danych, prawo do usunięcia danych osobowych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do sprzeciwu. Każde z tych żądań będzie przez administratora rozpatrzone zgodnie z przepisami RODO. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeżeli uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

- Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom do tego uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów.

- Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie



profilowania i nie będą przekazywane do państw trzecich.

- Pani/Pana dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, nie krócej niż okres wskazany w przepisach o archiwizacji.

Z powyższych uprawnień można skorzystać w siedzibie Administratora Danych Osobowych.

Szczegółowych informacji udziela Inspektor Ochrony Danych.

Adres siedziby: Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Sanatorium Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji AGAT w Jeleniej Górze, 58-560 Jelenia Góra ul. Cervi 14, e-mail: iod@sanatorium-agat.pl