

## Zarządzenie nr 13 / 2023

Dyrektora  
Wojewódzkiego Szpitala Zakaźnego w Warszawie  
z dnia 21.03.2023 r.

Wprowadza się zaktualizowany regulamin: *Zasady, tryb przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków w Wojewódzkim Szpitalu Zakaźnym w Warszawie*  
Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania. Traci moc Zarządzenie nr 31 / 08.

DYREKTOR SZPITALA  
*[Podpis]*  
Krzysztof Krzywicki

**Zasady, tryb przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania  
skarg i wniosków w  
Wojewódzkim Szpitalu Zakaźnym w Warszawie**

**Rozdział I  
Przyjmowanie skarg i wniosków**

§ 1

1. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone pisemnie do Sekretariatu Szpitala lub do kierowników komórek organizacyjnych Szpitala osobiście, poprzez pełnomocnika, za pomocą poczty tradycyjnej lub elektronicznej.
2. Przyjmujący potwierdza złożenie skargi lub wniosku poprzez przystawienie pieczętki z datą wpływu, oraz rejestruje ją w Rejestrze Skarg i Wniosków.
3. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pośrednictwem pełnomocnika, pełnomocnictwo dołącza się do akt sprawy.
4. Skarga lub wniosek powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego, kontakt (w tym adres pocztowy lub e-mail do korespondencji), oraz dane wystarczające do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

§ 2

1. W sprawach skarg i wniosków Dyrektor Szpitala, albo osoba przez niego upoważniona przyjmują interesantów w Szpitalu, w każdy wtorek, w godzinach od 14.00-15.00.
2. Zastępcy Dyrektora, Kierownicy oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska przyjmują interesantów codziennie, w godzinach 8.00-15.00.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów zamieszczona jest na stronie internetowej Szpitala oraz tablicach informacyjnych w siedzibie Szpitala.

**Rozdział II  
Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków**

§ 3

Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) lub kontaktu (w tym adresu pocztowego lub e-mail do korespondencji) wnoszącego, dla których Szpital jest właściwy ze względu na przedmiot skargi, pozostawia się bez rozpatrzenia.

#### § 4

1. Skargi i wnioski wpływające do Szpitala kwalifikuje Dyrektor Szpitala i załatwia je sam lub przekazuje do załatwienia wyznaczonej osobie.
2. W przypadku, gdy Szpital nie jest właściwy do załatwienia skargi lub wniosku, osoba o której mowa w ust.1, zawiadamia o tym fakcie skarżącego (wnioskodawcę) lub wskazuje skarżącemu (wnioskodawcy) organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku.

#### § 5

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Szpitala są wpisane do „Rejestru skarg i wniosków” zwanego dalej Rejestrem, który prowadzony jest przez Sekretariat.
2. Po zaewidencjonowaniu skargi lub wniosku w Rejestrze, Dyrektor Szpitala lub osoba wyznaczona przeprowadza postępowanie wyjaśniające, dotyczące przedmiotu skargi lub wniosku.
3. Po przeprowadzeniu postępowania sporządza się odpowiedź na skargę lub wniosek i przedkłada do podpisu Dyrektorowi Szpitala.
4. Kopie odpowiedzi udzielonych na skargi lub wnioski przekazuje się do wiadomości komórkom organizacyjnym Szpitala, których zakresu działania skarga lub wniosek dotyczyły.

#### § 6

Komórki organizacyjne, osoby, których zakresu działania skarga lub wniosek dotyczy, zobowiązane są do pełnej współpracy z osobą przeprowadzającą postępowanie wyjaśniające w celu prawidłowego załatwienia skargi lub wniosku, w tym, w szczególności zobowiązane są do udzielenia wszelkich niezbędnych wyjaśnień i udostępnienia dokumentacji dotyczącej sprawy.

#### § 7

Skargi lub wnioski wpływające do podległych komórek organizacyjnych powinny być niezwłocznie dostarczone do Sekretariatu Szpitala.

#### § 8

1. Skargi i wnioski załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od daty wpływu skargi lub wniosku do Szpitala.
2. W sprawach szczególnie skomplikowanych dopuszcza się przedłużenie załatwienia skargi lub wniosku ponad termin określony w ust. 1, za zgodą Dyrektora i po poinformowaniu skarżącego (wnioskującego).
3. W przypadku niez załatwienia skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1, należy zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

### **Rozdział III**

#### **Przechowywanie akt**

##### § 9

Sekretariat dokonuje rejestru w spisie spraw oraz przechowuje oryginały wszystkich skarg i wniosków, w segregatorze oznakowanym zgodnie z kategorią archiwalną dla rejestru skarg i wniosków, określoną w Instrukcji kancelaryjnej Szpitala.

##### § 10

Nadzór nad sposobem oraz terminowością rozpatrywania skarg i wniosków w Szpitalu sprawuje Dyrektor Szpitala.