

Przyjmowanie i załatwianie spraw

Korespondencja przychodząca rejestrowana jest w dzienniku korespondencyjnym przez pracownika Kancelarii. Następnie dekretowana jest przez Dyrektora i przekazana do odbioru pracownikom odpowiednich komórek organizacyjnych, którzy potwierdzają ten fakt w dzienniku korespondencji.

Korespondencja oznaczona "Poufne", "Zastrzeżone" jest w trybie natychmiastowym, bez otwierania przekazywana do kancelarii tajnej.

Korespondencja wychodząca na zewnątrz podlega ewidencji.

Zasady zgłaszania skarg i wniosków i ich rozpatrywania oraz załatwiania w Kujawsko-Pomorskim Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy

Fragment Zarządzenia Dyrektora Kujawsko-Pomorskiego Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy nr QZ-38/2015 z dnia 10 lipca 2015 r. w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Kujawsko-Pomorskim Centrum Pulmonologii w Bydgoszczy zmienionym Zarządzeniem Dyrektora nr QZ-51/2016 z dnia 1 października 2016 r.

„§ 2. O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje jego treść, a nie jego forma zewnętrzna.

§3.1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- 1) naruszenie praw pacjentów i świadczeniobiorców w zakresie udzielania w Centrum świadczeń opieki zdrowotnej;
 - 2) przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw przez pracowników Centrum;
 - 3) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników Centrum.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, usprawnienia pracy Centrum, a także sprawy związane z lepszym zaspokajaniem

potrzeb korzystających z usług Centrum oraz z efektywniejszym realizowaniem zadań przez Centrum.

- §4.1. Osobą właściwą do rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum jest Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta. Skargi i wnioski rozpatrywane są także przez Dyrektora.
2. Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Centrum, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia, a także monitoruje tryb oraz terminowość ich załatwienia.
 3. Integralną częścią rejestru skarg i wniosków jest dokumentacja załatwianych skarg i wniosków, odpowiadająca numeracji rejestru, która przechowywana jest w gabinecie Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

- §5.1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
 3. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
 4. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.

- §6.1. W sprawach skarg i wniosków Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta przyjmuje od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00-14.35. Dyrektor Centrum przyjmuje w tych sprawach w każdy wtorek w godz. od 11.00 do 13.00. Jeżeli wtorek jest dniem ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy, dniem przyjęcia jest następny dzień tygodnia.
2. Informacje o godzinach przyjmowania w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości na tablicy ogłoszeń w budynkach Centrum, na stronie internetowej Centrum oraz Biuletynie Informacji Publicznej.
 3. Przyjmowanie w sprawach skarg i wniosków ujmuje się w ewidencji prowadzonej przez pracownika komórki organizacyjnej, o którym mowa w § 4 ust. 1 według wzoru, który stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Zarządzenia.

§7.1. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku. Skarga lub wniosek rozpatrywane są przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta, przy współudziale Radcy prawnego w razie takiej potrzeby. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone uzyskaniem we wskazanym terminie przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta pisemnych informacji i wyjaśnień od komórki organizacyjnej Centrum, której dotyczy przedmiot skargi lub wniosku oraz analizą wszystkich okoliczności.

2. W przypadku niezakończenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach niezakończenia skargi lub wniosku w tym terminie oraz wskazać nowy termin do zakończenia skargi lub wniosku.
3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu lub przekazali skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie jej rozpatrzenia najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
4. W przypadku przekazania przez redakcję prasową, radiową lub telewizyjną materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku zawiadamia się odpowiednią redakcją o wynikach rozpatrzenia sprawy, a także o dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach działania.

§8.1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwisko (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełniania z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. Do terminów, o których mowa w § 7 ust. 1-3 nie wlicza się okresu liczonego od dnia wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełniania do dnia ich złożenia.
3. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub innej osoby na podstawie pełnomocnictwa.

§9 Jeżeli Centrum nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku, Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta, obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od jej otrzymania, przekazać je właściwemu organowi lub instytucji, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnioskującego, albo wskazać mu właściwy organ lub instytucję.

§10.1. Wnoszącego skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wnioski powinno zawierać:

- 1) oznaczenie komórki organizacyjnej udzielającej odpowiedzi na skargę lub wniosek;
- 2) wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona;
- 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.

3. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§11 W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, w odpowiedzi na skargę może być podtrzymane poprzednie stanowisko.

ZATWIERDZAM

DYREKTOR
Kujawsko-Pomorskiego Centrum
Pulmonologii w Bydgoszczy
mgr Mariola Brodowska