

**Zarządzenie Wewnętrzne nr 37/2018
Dyrektora Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi
z dnia 31 października 2018r.**

w sprawie:

zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg, uwag i wniosków w Miejskim Centrum Medycznym „Górna” w Łodzi.

podstawa prawna:

1. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5 poz. 46).
2. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1257 z późn. zm.).
3. Uprawnienia Statutowe Dyrektora

Zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam z dniem 31 października 2018r. zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, uwag i wniosków stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję pracowników do zapoznania się z treścią zarządzenia i stosowania się do jego zapisów.

***Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, uwag i wniosków
w Miejskim Centrum Medycznym „Górna” w Łodzi.***

§1

1. Przedmiotem skargi jest w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwą komórkę lub pracownika, naruszenie praworządności lub interesów skarżących a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw.
2. Przedmiotem wniosku są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§2

W Miejskim Centrum Medycznym „Górna” w Łodzi do rozpatrywania skarg, uwag i wniosków uprawnionymi osobami są:

1. Dyrektor.
2. Zastępca Dyrektora ds. Medycznych.
3. Główna Pielęgniarka Koordynująca.
4. Specjaliści ds. medycznych w zakresie działalności im podporządkowanej w poszczególnych lokalizacjach Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi.
5. Pielęgniarki Koordynujące w zakresie działalności im podporządkowanej w poszczególnych lokalizacjach Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi.

§3

1. Skargi, uwagi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, telegraficznie, za pomocą poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi, uwagi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie obowiązany jest sporządzić protokół, który podpisują wnoszący oraz przyjmujący zgłoszenie.
3. Przyjmujący skargę, uwagę lub wniosek potwierdza ich złożenie na każdorazowe żądanie wnoszącego.
4. O tym czy pismo jest skargą, uwagą czy wnioskiem decyduje treść pisma a nie forma złożenia.

5. Skargi, uwagi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu Wnoszącego pozostają bez rozpatrzenia.

§4

1. Skargi, uwagi i wnioski przyjmowane są przez:
 - 1.1 Dyrektora w każdy czwartek w godzinach 14.00.-15.00 (po uprzednim potwierdzeniu terminu).
 - 1.2 sekretariat w siedzibie Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi codziennie w godzinach pracy
 - 1.3 sekretariaty w poszczególnych lokalizacjach Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi codziennie w godzinach pracy

§5

1. Skargi, uwagi i wnioski złożone w poszczególnych lokalizacjach przekazywane są do Sekretariatu siedziby Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi, w terminie niezwłocznym nie później niż w terminie do 2 dni roboczych.
2. Skargi, uwagi i wnioski rejestrowane są w Rejestrze Skarg, Uwag i Wniosków przez pracownika Sekretariatu w siedzibie Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi.
3. Rejestr zawiera:
 - 3.1 liczbę porządkową,
 - 3.2 datę wpływu skargi lub uwagi lub wniosku,
 - 3.3 imię, nazwisko oraz adres wnoszącego skargę, uwagę lub wniosek,
 - 3.4 przedmiot skargi, uwagi lub wniosku,
 - 3.5 dekretację – komu zlecono załatwienie skargi, uwagi lub wniosku,
 - 3.6 informację – czy skarga, uwaga lub wniosek jest zasadny,
 - 3.7 datę odpowiedzi na skargę, uwagę lub wniosek,
 - 3.8 informację czy podjęto działania korygujące (jeżeli tak – numer lub opis działania)
4. Jeżeli z treści skargi, uwagi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę, uwagę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, uwagi lub wniosku bez rozpatrzenia.
5. Skargę, uwagę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty wpływu.
6. Jeżeli rozpatrzenie skargi, uwagi lub wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, osoba rozpatrująca je zbiera niezbędny materiał, pozyskuje informacje i wyjaśnienia od innych pracowników w celu rzetelnego i właściwego ustosunkowania się do rozpatrywanej sprawy.

7. Jeżeli niemożliwe jest rozpatrzenie skargi, uwagi lub wniosku w terminie określonym w punkcie 4, pracownik rozpatrujący sprawę zawiadamia w tym terminie wnoszącego skargę, uwagę lub wniosek o czynnościach podjętych w celu ich rozpatrzenia oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy. Zawiadomienie doręcza się wnioskującemu listem poleconym.
8. Pracownik sekretariatu w siedzibie Miejskiego Centrum Medycznego „Górna” w Łodzi niezwłocznie po zakończeniu sprawy zawiadamia wnoszącego o sposobie jej załatwienia. Zawiadomienie doręcza się wnioskującemu listem poleconym.
9. W przypadku gdy skarga, uwaga lub wniosek w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, uwagę lub wniosek, a skarżący ponowił skargę, uwagę lub wniosek bez wskazania nowych okoliczności pracownik odpowiedzialny za ich rozpatrzenie może w odpowiedzi podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. Zawiadomienie doręcza się wnioskującemu za pomocą listu poleconego

§ 6

Dyrektor dokonuje okresowej nie rzadziej niż raz na pół roku oceny przyjmowania oraz załatwiania skarg, uwag i wniosków przez uprawnione osoby.

§ 7

W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Zasadami stosuje się odpowiednio przepisy Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.