

Zarządzenie nr 105/2025
Dyrektora Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego
im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie
z dnia 23 października 2025 r.

w sprawie wprowadzenia
Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie

Na podstawie § 5 ust. 12 Regulaminu Organizacyjnego Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie z dnia 25 maja 2023 r.

zarządzam co następuje:

§ 1.

W Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie wprowadza się „**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**” w brzmieniu stanowiącym załącznik do Zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuje się:

- 1) kierowników wszystkich komórek organizacyjnych Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie do zapoznania podległego personelu z treścią Regulaminu,
- 2) kierownika Działu Planowania, Organizacji i Nadzoru do prowadzenia ewidencji skarg i wniosków oraz sprawozdawczości w tym zakresie.

§ 3.

1. Wykonanie Zarządzenia poleca się Kierownikowi Działu Planowania, Organizacji i Nadzoru Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie.
2. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Z-cy Dyrektora ds. Administracyjnych.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego
im. Fryderyka Chopina
w Rzeszowie

Marcin Rusiniak

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W UNIWERSYTECKIM SZPITALU KLINICZNYM IM. FRYDERYKA CHOPINA W RZESZOWIE**

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
2. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
 - 1) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszných interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
 - 2) naruszenie praw pacjentów w zakresie udzielanych przez Szpital świadczeń zdrowotnych.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i pracowników.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.
5. Szpital przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób uwzględniający zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej.
2. Skarga lub wniosek w formie pisemnej może być przesłana drogą pocztową, kurierską, złożona osobiście w Kancelarii Szpitala, jak również przesłana emailem, poprzez platformę e-PUAP lub e-Doręczenia.
3. Skarga lub wniosek ustny może być złożony osobiście Dyrektorowi Szpitala lub osobie wyznaczonej przez Dyrektora Szpitala, przy czym skargi i wnioski pacjentów przyjmuje pracownik Działu Planowania, Organizacji i Nadzoru.
4. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionych ustnie, w obecności pracownika przyjmującego sporządza się protokół.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia, imię i nazwisko (lub nazwę), adres wnoszącego skargę oraz zwięzły opis sprawy.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną lub poprzez platformę e-PUAP lub e-Doręczenia przyjmuje Kancelaria Szpitala.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.
8. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna lub tytuł.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można jednoznacznie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor Szpitala wzywa wnoszącego do złożenia wyjaśnień w terminie 7 dni.

10. Skargi i wnioski w formie pisemnej powinny zawierać imię i nazwisko oraz adres do korespondencji.

§ 3

REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Dział Planowania, Organizacji i Nadzoru w formie papierowej.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski są zobowiązane do niezwłocznego przekazania ich Dyrektorowi Szpitala.
3. Dział Planowania, Organizacji i Nadzoru prowadzi kwartalną oraz roczną sprawozdawczość dotyczącą skarg i wniosków.
4. Sprawozdanie dotyczące skarg i wniosków pacjentów jest przedkładane na posiedzeniu Rady Społecznej Szpitala.

§ 4

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku, Dyrektor Szpitala przekazuje je do Działu Planowania, Organizacji i Nadzoru, który prowadzi postępowanie wyjaśniające.
2. Dział Planowania, Organizacji i Nadzoru ma prawo żądać od innych pracowników Szpitala przedłożenia pisemnych wyjaśnień, dokumentów oraz wydania opinii.
3. Jeżeli skarga dotyczy określonej osoby, nie może być przekazana do jej rozpoznania ani do osoby, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, po którym sporządza się zawiadomienie o sposobie załatwienia.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z całą dokumentacją jest przedkładane do zatwierdzenia Dyrektorowi Szpitala, który może żądać dodatkowych wyjaśnień lub powtórzenia postępowania.
6. Skargi i wnioski powinny być załatwione nie później niż w ciągu 30 dni od ich złożenia lub wpłynięcia.
7. O każdym przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie, osoba rozpatrująca zobowiązana jest powiadomić skarżącego, podając przyczyny opóźnienia i ustalając nowy termin.
8. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku informuje się skarżącego na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wskazanej w piśmie.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia powinno zawierać m.in. opis sposobu rozpatrzenia, podpis oraz dane osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku (imię i nazwisko, stanowisko służbowe).
10. W przypadku odmownego rozpatrzenia, zawiadomienie powinno zawierać uzasadnienie odmowy, w tym ewentualne odniesienie do przepisów prawa, oraz pouczenie o możliwości ponownego rozpatrzenia.
11. Uprawnoczenie decyzji organu administracji publicznej lub wyroku wydanego w ramach postępowania może skutkować pozostawieniem skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
12. Dla rozpatrzenia skargi lub wniosku Dyrektor może powołać Komisję, do której obowiązków należy zebranie materiału, jego analizę oraz sporządzenie protokołu. Do Komisji stosuje się odpowiednie zapisy niniejszego paragrafu.
13. W przypadku, gdy skarga pacjenta zawiera roszczenie o wypłatę zadośćuczynienia, odszkodowania, renty lub inne, skarga jest niezwłocznie przekazywana do Rady Prawnego.

14. W sytuacji opisanej w ust. 13, wyznaczony radca prawny zawiadamia o roszczeniu ubezpieczyciela Szpitala, prowadząc postępowanie wyjaśniające, a ostateczne stanowisko przesyła skarżącemu po zajęciu stanowiska przez ubezpieczyciela.

§ 5

ŚRODKI ODWOŁAWCZE

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, osobie składającej skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie jest rozpatrywany w ciągu 30 dni od otrzymania.
3. W przypadku uchybienia terminowi, Szpital nie jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 6

PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub odmownej decyzji wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Dziale Planowania, Organizacji i Nadzoru.
2. Dział Planowania, Organizacji i Nadzoru nadaje numer sprawy zgodnie z prowadzonym rejestrem skarg i wniosków oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z instrukcją kancelaryjną.
3. Po przekazaniu zawiadomienia, fakt ten jest odnotowywany w rejestrze skarg i wniosków.

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzane Zarządzeniem Dyrektora.