

## Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

### § 1

1. Skargi i wnioski mogą być składane w dowolnej formie min. pisemnie (w tym za pomocą faksu i poczty elektronicznej), a także telefonicznie i ustnie do protokołu.
2. Skargi ustne przyjmuje Dyrektor lub Zastępca Dyrektora Wojewódzkiego Zakładu Opieki Zdrowotnej nad Matką Dzieckiem i Młodzieżą od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 – 13:00.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustanie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje pracownik Sekretariatu Zakładu.
7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

### § 2

1. Skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor, Zastępca dyrektora lub wyznaczony kierownik komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga przeprowadzają postępowanie wyjaśniające w sprawie.
3. Skargi i wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu.
4. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę.
5. W przypadku nierozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt 3 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach przedłużenia postępowania wyjaśniającego.

§ 3

Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest w Sekretariacie Zakładu.

§ 4

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Zarządzeniem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie skarg i wniosków.

**DYREKTOR**



*leż. med. Malgorzata Lemańska*