

## **Tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Dyrektora Szpitala Powiatowego im. Alfreda Sokolowskiego w Złotowie**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie 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. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Na skargi lub wnioski zgłoszone za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym, udziela się odpowiedzi w formie pisemnej, wysyłając korespondencję na adres odpowiednio skarżącego lub wnoszącego.
6. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub innej osoby za jej pisemną zgodą.
7. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
8. W przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w pkt.7, należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o przyczynach nie załatwienia skargi lub wniosku w tym terminie, oraz wskazać nowy termin do załatwienia skargi lub wniosku.
9. Wnoszącego skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać, w szczególności:
  - a) oznaczenie organu albo komórki organizacyjnej udzielającej odpowiedzi na skargę,
  - b) wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona,
  - c) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku,
  - d) 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.