

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	ISO 9001:2015
	Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	
	Numer procedury: PJ 14/S	Strona 1 z 7 Wydanie 3

Spis treści :

1. Cel procedury
2. Zakres obowiązywania
3. Podstawa prawna
4. Sposób postępowania
5. Załączniki
6. Rozdzielnik procedury

Opracował: Lider procesu	Sprawdził: Pełnomocnik ds. SZJ	Zatwierdził: Dyrektor
Data: 16.02.2026 r.	Data: 16.02.2026 r.	Data: 16.02.2026 r.
podpis Kierownik Sekcji Organizacyjno-Prawnej z Archiwum Zakładowym Aneta Borkowska-Kulak	podpis do. Systemu Zarządzania Jakością	Podpis: DYREKTOR Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Lublinie Jarosław Ostrowski
EGZEMPLARZ ☐ rejestrowany Nr..... /podlega aktualizacji/ ☐ informacyjny /nie podlega aktualizacji/		

Obowiązuje od 30.12.2009 r.

Wydanie II z aktualizacją z dnia 05.08.2014 r.

Wydanie III z aktualizacją z dnia 16.02.2026 r.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	ISO 9001:2015
	Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	
	Numer procedury: PJ 14/S	Strona 2 z 7 Wydanie 3

1. Cel procedury:

Procedura określa organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej MSWiA w Lublinie.

2. Zakres obowiązywania

Wszystkie komórki organizacyjne.

3. Podstawa prawna

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (j.t. Dz.U z 2025 r., poz. 1691), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (j.t. Dz.U z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

4. Sposób postępowania

4.1. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie za pomocą poczty, faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku osobiście ustnie przyjmujący sporządza Protokół przyjęcia skargi ustnej (zgodnie z *Załącznikiem Nr 1*), który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie zgodnie z Dokumentacją Systemu Zarządzania Jakością.

Pracownik przyjmujący skargę potwierdza zgłoszenie skargi (zgodnie z *Załącznikiem Nr 2*), jeżeli zażąda tego wnoszący.

3. Przedmiotem skargi może być w szczególności naruszenie praw świadczeniobiorców w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych, zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Szpitala / Przychodni.

4. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy, a także sprawy związane z efektywniejszym wykonywaniem zadań.

5. Osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności SP ZOZ MSWiA w Lublinie są: Dyrektor oraz Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa.

6. Dyrektor lub Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa oraz kierownik Przychodni, obowiązani są co najmniej raz w tygodniu przyjmować pracowników oraz interesantów i pacjentów w sprawach skarg i wniosków w terminach wskazanych na zakładowych tablicach ogłoszeń tj. siedziby Zakładu, Przychodni w Lublinie oraz stronie internetowej.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	ISO 9001:2015
	Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	
	Numer procedury: PJ 14/S	Strona 3 z 7 Wydanie 3

4.2. Rejestrowanie skarg i wniosków

Kierownik komórki organizacyjnej, do którego skarga lub wniosek wpłynął bezpośrednio, zobowiązany jest do dostarczenia skargi lub wniosku do Sekretariatu w celu zaewidencjonowania w rejestrze skarg i wniosków.

1. Pracownik Sekretariatu rejestruje skargi i wnioski, które wpłynęły do SP ZOZ MSWiA w Lublinie za pośrednictwem poczty, faksu, poczty elektronicznej lub zostały złożone osobiście przez interesanta.
2. Rejestr skarg i wniosków zawiera nast. informacje :
 - data wpływu,
 - imię i nazwisko zainteresowanego (skarżącego) / nazwa instytucji,
 - adres zainteresowanego (skarżącego) / instytucji,
 - przedmiot skargi, zażalenia, wniosku,
 - data zlecenia załatwienia,
 - komu zlecono załatwienie (do kogo sprawę skierowano),
 - termin załatwienia,
 - data wpływu po załatwieniu,
 - sposób załatwienia,
 - data wysłania zawiadomienia,
 - kogo zawiadomiono,
 - uwagi.
3. Pisma dotyczące skarg i wniosków pracownik Sekretariatu rejestruje zgodnie z instrukcją kancelaryjną, oznaczając symbolem z jednolitego rzeczowego wykazu akt obowiązującego w SP ZOZ MSWiA w Lublinie.

4.3. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska / nazwy oraz adresu wnoszącego po dokonaniu rejestracji nie podlegają rozpoznaniu.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia. Nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
3. W pierwszej kolejności z treścią skargi / wniosku zapoznaje się Dyrektor, po czym kieruje ją do rozpatrzenia i wyjaśnienia do Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa lub ordynatora, kierownika komórki organizacyjnej do merytorycznego rozpatrzenia. Czas na złożenie wyjaśnienia skargi wynosi 7 dni.
4. Pracownicy odpowiedzialni za wyjaśnienie skarg i wniosków zobowiązani są do:
 - dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego,
 - zapewnienia starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg i wniosków, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	ISO 9001:2015
	Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	
	Numer procedury: PJ 14/S	Strona 4 z 7 Wydanie 3

5. Po udzieleniu wyjaśnień przez ordynatora lub kierownika komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga, Dyrektor lub Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa udziela wyczerpujących odpowiedzi na zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem wszystkich okoliczności faktycznych i prawnych, stanowiących podstawę rozstrzygnięcia.
6. Skargi i wnioski, które nie wymagają wyjaśnień winny być załatwione nie później niż w następujących terminach:
 - 14 dni, jeżeli zostały wniesione przez posła, senatora, radnego,
 - 30 dni w pozostałych przypadkach.

W przypadku, gdy stopień skomplikowania sprawy nie pozwala na załatwienie skargi lub wniosku w terminach o których mowa powyżej, należy przygotować pismo informujące nadawcę o zaistniałej sytuacji oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.
7. Za załatwione negatywnie uważa się skargi i wnioski, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
8. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi i wnioski, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.
9. Skargi i wnioski niewłaściwie skierowane do SP ZOZ MSWiA w Lublinie są przekazywane niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni, organowi właściwemu, jednocześnie zawiadamiając o tym fakcie wnoszącego skargę lub wskazując mu właściwy organ.

4.4. Przechowywanie skarg i wniosków

Skargi i wnioski są przechowywane w Sekretariacie SP ZOZ MSWiA w Lublinie.

4.5. Nadzór i kontrola

Nadzór nad załatwieniem skarg i wniosków powierza się Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa poprzez:

- bieżący nadzór nad terminowością załatwiania skarg i wniosków ewidencjonowanych w rejestrze skarg i wniosków,
- prowadzenie kontroli przyjmowania, ewidencjonowania oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków,
- dokonywania rocznej analizy skarg i wniosków i przedstawiania na jednym z posiedzeń Rady Społecznej działającej przy SP ZOZ MSWiA w Lublinie.

5. Załączniki:

Załącznik nr 1 - Protokół przyjęcia skargi ustnej / wniosku nr ...

Załącznik nr 2 – Potwierdzenie przyjęcia skargi

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	ISO 9001:2015
	Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	
	Numer procedury: PJ 14/S	Strona 5 z 7 Wydanie 3

Załącznik Nr 1

Protokół przyjęcia skargi ustnej / wniosku nr

I. Dane osobowe:

Imię i Nazwisko

Adres

PESEL nr telefonu kontaktowego

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb rozpatrzenia niniejszego wniosku, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych a dnia 29 sierpnia 1997r. (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 922)

Podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek

Przyjęto skargę/wniosek:

w dniu

II. Skarga/wniosek dotyczy:

.....

Podpis wnoszącego skargę/wniosek Podpis przyjmującego skargę/wniosek
 (w przypadku osobistego składania wniosku)

III. Wytyczne Dyrektora / Opinia Radcy Prawnego:

.....

IV Podjęto działania korekcyjne / korygujące / zapobiegawcze:

.....

V. Poinformowano wnoszącego skargę o wynikach postępowania wyjaśniającego pismem poleconym z dnia

Zatwierdzam: Dyrektor SP ZOZ MSWiA w Lublinie

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	ISO 9001:2015
	Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	
	Numer procedury: PJ 14/S	Strona 6 z 7 Wydanie 3

Załącznik Nr 2

Potwierdzenie przyjęcia skargi

W dniu, Pan / Pani
 zam.
 nr tel.
 złożył / a skargę dotyczącą

Do skargi załączono następujące dokumenty:

1.
2.
3.
4.

.....
 (podpis wnoszącego skargę)

.....
 (podpis przyjmującego skargę,
 jeżeli zażąda tego wnoszący)

	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	ISO 9001:2015
	Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków	
	Numer procedury: PJ 14/S	Strona 7 z 7 Wydanie 3

6. Rozdzielnik Procedury:
- komórki organizacyjne/ Intranet