

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Sanatorium Uzdrawiskowe Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Krynicy-Zdroju	<b>Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków</b>	Symbol	<b>PJ 05</b>
		Wydanie	1
		Data	24.02.2026
		Strona / stron	1 / 5

Egz. nr 1

## Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

<b>Opracował</b>		<b>Zatwierdził</b>	
Pełnomocnik SZJ		Dyrektor SP ZOZ Sanatorium Uzdrawiskowego MSWiA w Krynicy-Zdroju	
Data	Podpis	Data	Podpis
24.02.2026 r.		24.02.2026 r.	

<b>Spis treści</b>	<b>strona</b>
1. Cel	3
2. Zakres	3
3. Opis postępowania	3
4. Załączniki	5
5. Podstawy prawne	5

## **1. Cel**

Celem procedury jest określenie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej Sanatorium Uzdrowiskowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Krynicy-Zdroju.

## **2. Zakres**

Procedura obowiązuje wszystkie komórki organizacyjne.

## **3. Opis postępowania**

### **3.1. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie za pomocą poczty, faksu, poczty elektronicznej, ePUAP, e-Doręczenia, a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku osobiście w formie ustnej przyjmujący sporządza Protokół przyjęcia skargi ustnej, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
3. Na żądanie wnoszącego pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza ten fakt zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszej Procedury.
4. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Sanatorium, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
5. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, efektywniejszego wykonywania zadań.
6. Osobami właściwymi do rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności SP ZOZ Sanatorium Uzdrowiskowego MSWiA w Krynicy-Zdroju są: Dyrektor oraz Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa.
7. Dyrektor lub Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa 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 w siedzibie Zakładu oraz na stronie internetowej.

### **3.2. Rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Pracownik Sekretariatu rejestruje skargi i wnioski, które wpłynęły do SP ZOZ Sanatorium Uzdrowskiego MSWiA w Krynicy-Zdroju za pośrednictwem poczty, faksu, poczty elektronicznej, ePUAP, e-Doręczenia lub zostały złożone osobiście przez interesanta.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.
3. Pisma dotyczące skarg i wniosków pracownik Sekretariatu rejestruje zgodnie z instrukcją kancelaryjną, oznaczając symbolem z jednolitego rzeczowego wykazu akt obowiązującego w SP ZOZ Sanatorium Uzdrowskim MSWiA w Krynicy-Zdroju.

### **3.3. 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 7 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 do właściwej komórki organizacyjnej. Czas na złożenie wyjaśnienia wynosi 7 dni.
4. Pracownicy odpowiedzialni za wyjaśnienie skarg i wniosków zobowiązani są do:
  - a) dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego,
  - b) zapewnienia starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg i wniosków, polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy.
5. Po udzieleniu wyjaśnień przez pracownika Dyrektor lub Zastępcę 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:
  - a) 14 dni, jeżeli zostały wniesione przez posła, senatora, radnego,
  - b) 30 dni – w pozostałych przypadkach.
7. W przypadku, gdy stopień skomplikowania sprawy nie pozwala na załatwienie skargi lub wniosku w terminach określonych w pkt. 6, należy pisemnie poinformować nadawcę o zaistniałej sytuacji oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.

8. Za załatwione negatywnie uważa się skargi i wnioski, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.

9. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi i wnioski, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub w części.

10. Skargi i wnioski niewłaściwie skierowane do SP ZOZ Sanatorium Uzdrowiskowego MSWiA w Krynicy-Zdroju są przekazywane niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni, organowi właściwemu. Jednocześnie o fakcie tym powiadamia się wnoszącego skargę lub wniosek lub wskazuje się mu właściwy organ.

### **3.4. Przechowywanie skarg i wniosków**

Skargi i wnioski przechowywane są w Sekretariacie SP ZOZ Sanatorium Uzdrowiskowego MSWiA w Krynicy-Zdroju.

### **3.5. Nadzór i kontrola**

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

- a) bieżący nadzór nad terminowością załatwienia skarg i wniosków ewidencjonowanych w rejestrze skarg i wniosków.
- b) prowadzenie kontroli przyjmowania, ewidencjonowania oraz terminowości załatwiania skarg i wniosków,
- c) dokonywania rocznej analizy skarg i wniosków i przedstawiania ich na jednym z posiedzeń Rady Społecznej działającej przy SP ZOZ Sanatorium Uzdrowiskowym MSWiA w Krynicy-Zdroju.

## **4. Załączniki**

- Załącznik nr 1 – Protokół przyjęcia skargi/wniosku w formie ustnej.
- Załącznik nr 2 – Potwierdzenie przyjęcia skargi/wniosku.
- Załącznik nr 3 – Wzór rejestru skarg i wniosków.

## **5. Podstawy prawne:**

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2025, poz. 1691).
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (t Dz. U. 2022, Nr 5, poz. 46).