**D.021.11.2023
Zarządzenie nr 6/2023**

**Dyrektora Ośrodka Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych
w Tomaszowie Mazowieckim
z dnia 03 kwietnia 2023 roku**

**w sprawie wprowadzenia** **Regulaminu przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków
w Ośrodku Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim**Na podstawie § 17 ust. 7 oraz § 17 ust. 8 pkt 1 i pkt 3 Statutu Ośrodka Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim, stanowiącego Załącznik Nr 1 do uchwały
Nr XL/287/2021 Rady Miejskiej Tomaszowa Mazowieckiego z dnia 28 stycznia 2021 r. o zmianie uchwały Nr 348/93 Rady Miasta Tomaszowa Mazowieckiego w sprawie utworzenia jednostki budżetowej pod nazwą Ośrodek Rehabilitacyjny Dzieci Niepełnosprawnych - zarządzam, co następuje:

 **§1.** W celu określenia zasad i organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku wprowadza się „Regulamin przyjmowania oraz rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim”, stanowiący załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§2.** Zobowiązuję wszystkie osoby zatrudnione przez Ośrodek Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim do zapoznania się z treścią Regulaminu, stanowiącego załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia oraz do przestrzegania zawartych
w nim postanowień.

**§3.** Wykonanie zarządzenia powierzam osobom zatrudnionym przez Ośrodek Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim.

**§4.** Zarządzenie wraz z załącznikiem Nr 1 podaje się do wiadomości osób zatrudnionych przez Ośrodek poprzez wyłożenie ich treści w Sekretariacie Ośrodka Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim.

**§5** Nadzór nad wprowadzeniem i przestrzeganiem Regulaminu stanowiącego załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Ośrodka.

**§6.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Marta Goździk

Dyrektor Ośrodka Rehabilitacji
Dzieci Niepełnosprawnych

w Tomaszowie Mazowieckim

**Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 6/2023**

**Dyrektora Ośrodka Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych**

**w Tomaszowie Mazowieckim z dnia 03 kwietnia 2023 roku**

**Regulamin przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Ośrodku Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Skargi i wnioski dotyczące działalności Ośrodka Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych
w Tomaszowie Mazowieckim, zwanego dalej „Ośrodkiem”, rozpatrywane są na podstawie obowiązujących przepisów prawa i niniejszego Regulaminu przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych w Tomaszowie Mazowieckim, zwanego dalej „Regulaminem”. Regulamin określa zasady i organizacje przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności: naruszenie praw świadczeniobiorców (pacjentów)
w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych oraz zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez personel Ośrodka, naruszenie interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy, zwłaszcza w aspekcie udzielania przez Ośrodek świadczeń opieki zdrowotnej oraz zapobiegania nadużyciom, a także sprawy związane z lepszym zaspakajaniem potrzeb pacjentów oraz z efektywniejszym wykonywaniem zadań przez Ośrodek.
4. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
5. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub innej osoby za jej pisemną zgodą.
6. Ośrodek przyjmuje oraz rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu, przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
7. Przewidziana Regulaminem procedura dotyczy także rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących działalności Ośrodka przekazanych do rozpatrzenia przez inne organy i instytucje, do których skarga lub wniosek zostały złożone, w tym do:
8. Ministerstwa Zdrowia,
9. Narodowego Funduszu Zdrowia,
10. Rzecznika Praw Pacjenta,
11. innych instytucji i osób nadrzędnych wobec Ośrodka lub nadzorujących jego działalność.
12. Personel Ośrodka ponosi służbową odpowiedzialność za czynności podejmowane przez siebie
w ramach prowadzonej w Ośrodku procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków. Personel Ośrodka zobowiązany jest do zachowania należytej staranności, przestrzegania obowiązujących terminów i przepisów, w szczególności z zakresu ochrony danych osobowych.

**§2**

**Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Ośrodka pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej,
a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują Dyrektor Ośrodka lub pracownik wyznaczony przez Dyrektora.
3. Dyrektor Ośrodka przyjmuje wszystkich zainteresowanych w każdy wtorek w godzinach: 12-00 – 13:00.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej przyjmuje Sekretariat Ośrodka, rejestruje w dzienniku korespondencji przychodzącej i przekazuje w dniu przyjęcia Dyrektorowi Ośrodka.
7. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
8. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
9. 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, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

**§3**

**Rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Rejestr wnoszonych skarg i wniosków prowadzony jest przez Sekretariat Ośrodka.
2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do Sekretariatu Ośrodka celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie. Skargi
i wnioski wnoszone ustnie do protokołu powinny być przekazane Dyrektorowi Ośrodka w dniu ich przyjęcia.

**§4**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski dotyczące działalności Ośrodka rozpatruje Dyrektor Ośrodka lub pracownik wyznaczony przez Dyrektora.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
4. Rozpoznanie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na zebraniu niezbędnych materiałów, przygotowaniu szczegółowych informacji.
5. W postępowaniu wyjaśniającym osoby, których skarga dotyczy, wezwane zostają do złożenia wyczerpujących wyjaśnień. W postępowaniu wyjaśniającym personel Ośrodka może zostać zobowiązany do przedłożenia wyjaśnień, stosownych dokumentów oraz wydania opinii.
6. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego sporządza się zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją
z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia
i podpisania Dyrektorowi Ośrodka.
8. Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia złożenia lub wpłynięcia skargi lub wniosku. W przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w ww. terminie, skarżącego lub wnioskodawcę zawiadamia się o przyczynach niezałatwienia skargi lub wniosku w tym terminie, oraz wskazuje nowy termin do załatwienia skargi lub wniosku.
9. Jeżeli Ośrodek nie jest właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając o tym skarżącego lub wnioskodawcę, albo wskazać mu właściwy organ.
10. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskodawcę listem poleconym.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać m. in. wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska
i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie
o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie.
12. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach –jeden dla skarżącego lub wnioskodawcy, jeden dla Ośrodka.

**§5**

**Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są zgodnie z obowiązującymi w Ośrodku zasadami przechowywania dokumentacji.
2. Pracownik Sekretariatu Ośrodka nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik Sekretariatu Ośrodka odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

**§6**

**Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie od dnia 03 kwietnia 2023 roku.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy prawa.

Marta Goździk
Dyrektor Ośrodka Rehabilitacji
Dzieci Niepełnosprawnych
w Tomaszowie Mazowieckim