

REGULAMIN PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W MAZOWIECKIM CENTRUM PSYCHIATRII
„DREWNICA” SP. Z O.O.

Regulamin reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Centrum Psychiatrii „Drewnica” Sp. z o.o.

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Spółki Mazowieckie Centrum Psychiatrii „Drewnica” z siedzibą w Ząbkach, ul. Rychlińskiego 1.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom oraz lepszej opieki medycznej.
3. Jako skarg i wniosków nie traktuje się spraw spornych skierowanych na drogę sądową.

§ 2

Organem właściwym do rozpatrywania skarg i wniosków jest:

- Zarząd Spółki w odniesieniu do spraw dotyczących działalności zatrudnionych pracowników,
- Rada Nadzorcza w odniesieniu do spraw dotyczących działalności Zarządu.

§ 3

1. Prezes Zarządu przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w każdą środę w godz. 12⁰⁰ – 14⁰⁰. Jeżeli dzień ten jest dniem wolnym od pracy, przyjęcie następuje w dniu następnym.

§ 4

1. Przyjmowanie oraz ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także okresowe sprawdzenie stanu ich rozpatrywania powierzone jest pracownikowi sekretariatu Spółki.
2. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty są rejestrowane i przechowywane w sekretariacie Spółki.
3. W celu zapewnienia kontroli terminowości załatwienia skarg i wniosków prowadzony jest ich rejestr.

§ 5

1. W celu dokładnego udokumentowania skarg i wniosków oraz zabezpieczenia prawidłowego wyjaśnienia sprawy, skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie.
2. W razie zgłoszenia skargi ustnej lub wniosku ustnego, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół (załącznik Nr 1).

3. Skarga lub wniosek w celu ich rozpatrzenia i załatwienia, powinny zawierać imię i nazwisko, oraz adres wnoszącego ze złożeniem własnoręcznego podpisu. Anonimy nie będą przedmiotem rozpoznania.
4. Skarga lub wniosek powinny zawierać zwięzłe przedstawienie sprawy oraz żądanie.

§ 6

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Prezes Zarządu.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Prezesa Zarządu jako skarga/wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków i natychmiast przekazywane do rozpatrzenia przez właściwy organ Spółki. Przyjmujący skargę lub wniosek powinien potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
3. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Spółki.
4. Skargi/ wnioski, które nie należą do kompetencji Spółki należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością w terminie 7 dni od dnia złożenia skargi/wniosku, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji Spółki.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim w ciągu 7 dni przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie pozostawić w dokumentacji Spółki.

§ 7

1. Decyzję w sprawie sposobu rozpatrywania skarg i wniosków podejmuje Prezes Zarządu albo Rada Nadzorcza - zgodnie z posiadanymi kompetencjami.
2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
3. Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu polecenia lub podjęciu innych stosownych środków usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania, oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach rozpatrzenia, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach, podjętych innych stosownych środkach i działaniach.

§ 8

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy żądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7- dniowym z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 9

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni.
2. Gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny termin rozpatrywania skargi/wniosku wynosi 14 dni.
3. O każdym przypadku nie załatwienia sprawy w terminach określonych w punktach 1 i 2, Prezes Zarządu obowiązany jest zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia sprawy.

§ 10

1. Badanie skargi winno odbywać się z zachowaniem pełnej obiektywności i z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy w oparciu o dokumenty źródłowe, oraz wyjaśnienia składane przez skarżącego i pracowników, których dotyczy skarga.
2. Badający skargę powinien w trakcie wykonywania swoich czynności ustalić merytoryczną zasadność wszystkich w niej podanych faktów i podniesionych zarzutów.

§ 11

1. Spółka pisemnie zawiadamia wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
2. 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 – Prezes Zarządu może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.
3. Skargi i wnioski przekazywane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 7 stycznia 2014 r.



**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ/WNIOSKU USTNEGO
W MAZOWIECKIM CENTRUM PSYCHIATRII
„DREWNICA” SP. Z O.O.**

.....
(imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego skargę/wniosek)

.....
(imię i nazwisko oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Data przyjęcia skargi/wniosku:

Informacja dotycząca przedmiotu skargi/wniosku	Informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku

.....
Podpis przyjmującego skargę/wniosek