

**Podstawowe zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosek
w Samodzielnym Zespole Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego
Warszawa-Mokotów**

1. Skarga/wniosek mogą być złożone Dyrektorowi SZPZLO Warszawa - Mokotów, (zwanemu dalej „Dyrektorem”), bezpośrednio lub za pośrednictwem Kierowników/Koordinatorów Przychodni, pisemnie, za pomocą faxu, poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu przed pracownikiem Zespołu, wyznaczonym do wykonania tej czynności bezpośrednio przez Dyrektora lub stosownie do miejsca składania skargi/wniosku - Kierowników/Koordinatorów Przychodni. Osobie, która zgłosi chęć złożenia skargi/wniosku Dyrektorowi Zespołu, należy umożliwić złożenie jej na piśmie lub ustalić termin spotkania z Dyrektorem.
2. Brak własnoręcznego podpisu na skardze/wniosku składanej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub poprzez wysłanie faxu, nie stanowi przeszkody w ich rozpoznaniu. Jeżeli jednak wniesiona w ten sposób skarga/wniosek dotyczy danych wrażliwych lub narusza czyjekolwiek dobra osobiste i zachodzi wątpliwość, czy skarga/wniosek została wniesiona przez osobę uprawnioną, Dyrektor Zespołu lub osoba, którą wyznaczono do załatwienia danej skargi/wniosku, w tym wykonujący czynności związane z rozpatrzeniem skargi /wniosku pracownik Działu Organizacyjno-Prawnego i Kontroli, może żądać złożenia skargi/wniosku w formie zawierającej własnoręczny podpis osoby składającej w wyznaczonym terminie. Skarga/wniosek, która w opisanej wyżej sytuacji nie zawiera własnoręczny podpis osoby składającej skutkuje brakiem możliwości jego rozpoznania i pozostawia się skargę/wniosek bez rozpoznania.
3. Na życzenie osoby składającej skargę lub wniosek wydaje się potwierdzenie przyjęcia skargi/wniosku.
4. Zgłoszone skargi /wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do Zespołu lub dostania skargi/ wniosku zawierającego własnoręczny podpis osoby składającej. Jeżeli skarga/wniosek jest zawiła lub szczególnie skomplikowana, Dyrektor Zespołu może przedłużyć termin rozpoznania skargi/wniosku, o czym należy pisemnie powiadomić wnoszącego skargę/wniosek oraz podać przyczyny zmiany terminu.
5. Załatwienie skargi lub wniosku następuje poprzez jej uwzględnienie (w całości bądź w części) albo odmowę uwzględnienia z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.
6. Informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku sporządzana jest w formie odpowiedzi kierowanej do skarżącego/wnioskodawcy, która powinna zawierać m.in.: zwięzły opis przedmiotu skargi lub wniosku, wskazanie sposobu załatwienia skargi lub wniosku, datę, podpis oraz pieczęć Dyrektora Zespołu.