



REGIONALNE CENTRUM NAUKOWO-TECHNOLOGICZNE

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 09/03/2022
z dnia 24 marca 2022 r.

Dyrektora Regionalnego Centrum
Naukowo-Technologicznego w Podzamczu

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

W REGIONALNYM CENTRUM NAUKOWO-TECHNOLOGICZNYM W PODZAMCZU

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Regionalnym Centrum Naukowo-Technologicznym.
2. Przedmiotem skargi może być, w szczególności: zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, naruszenie praw pacjentów w zakresie udzielanych przez Regionalne Centrum Naukowo-Technologiczne świadczeń zdrowotnych.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb pacjentów i pracowników.
4. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby, jeżeli składający posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.
5. Regionalne Centrum Naukowo-Technologiczne przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski

w sposób uwzględniając zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są w siedzibie Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego (Podzamcze 45, budynek BIOBANK, sekretariat) od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-15.00.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie (mogą być przesłane drogą pocztową, kurierską, złożone osobiście w sekretariacie RCNT), lub drogą mailową (sekretariat@rcnt.pl)
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego.
5. Każda skarga lub wniosek niezależnie od formy złożenia powinny zawierać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko wnoszącego
 - b) adres zamieszkania/zameldowania
 - c) treść skargi/wniosku
 - d) podpis

§ 3

Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw (skarg i wniosków) dokonuje Dyrektor Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków, który znajduje się na sekretariacie RCNT.
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego należy zarejestrować, a następnie przesać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę wskazując

właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego przechowuje się w dokumentacji.

4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego przechowuje się w dokumentacji.

5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.

6. Skargi/wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych lub prawnych.

7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego dokonuje Dyrektor jednostki. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

8. Skargi i wnioski zapisywane są w Rejestrze skarg i wniosków Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego w Podzamczu.

9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:

- liczba porządkowa,
- data wpływu skargi/wniosku,
- numer sprawy odnoszący do wpisu w Księdze Rejestrowej Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego,
- przedmiot skargi/ wniosku
- osoba prowadząca sprawę
- sposób załatwienia sprawy
- termin załatwienia skargi/wniosku.

10. Skargi i wnioski oraz cała dokumentacja danej sprawy przechowywana jest w Rejestrze skarg i wniosków.

11. Do Rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego.

13. Sprawozdanie dotyczące skarg i wniosków pacjentów jest przedkładane na posiedzeniu Rady Społecznej Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według następujących wskazówek:

a) Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.

b) Analiza treści skargi/wniosku.

c) Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.

d) Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącą skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

e) Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.

f) Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego.

g) W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osoby wnoszącej.

h) Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.

i) Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.

j) Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w Regionalnym Centrum Naukowo-Technologicznym.

k) Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych

innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie z Dyrektorem Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego.

l) Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.

2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą: oryginał skargi/wniosku, odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem jej wysłania, pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku, uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie, imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego.

5. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.

§ 5

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Do 21 dni od zarejestrowania w siedzibie Regionalnego Centrum Naukowo-Technologicznego skargi/wniosku należy:

a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu

b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości

c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów

d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie

e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku

f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

2. Do 1 miesiąca, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

§ 6

Środki odwoławcze

1. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku osobie (lub podmiotowi) składającej skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.

2. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy jest rozpatrywany w ciągu 30 dni od dnia otrzymania.

3. W sytuacji uchybienia terminowi, o którym mowa w pkt. niniejszego paragrafu, RCNT nie jest zobowiązane do ponownego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 7

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.

Wszelkie zmiany Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i są wprowadzone stosownym zarządzeniem Dyrektora. Każda zmiana powoduje obowiązek przygotowania tekstu jednolitego Regulaminu i podania go do wiadomości powszechnej poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń oraz umieszczenie na stronie internetowej RCNT.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 24 marca 2022 r.

dr inż. Marcin Zawierucha
Dyrektor

Regionalnego Centrum
Naukowo-Technologicznego w Podzamczu