

**REGULAMIN
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W MAZOWIECKIM CENTRUM STOMATOLOGII Spółce z o.o.**

§ 1

1. Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków, zwany dalej „Regulaminem skarg”, określa zasady i tryb przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Centrum Stomatologii Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. Ilekroć w Regulaminie skarg jest mowa o Spółce rozumiemy przez to zarówno Spółkę jak i przedsiębiorstwo podmiotu wykonującego działalność leczniczą pod nazwą Mazowieckie Centrum Stomatologii utworzone przez Spółkę.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu lub poczty elektronicznej, telefonicznie, a także osobiście – ustnie do protokołu.
2. Wszyscy pracownicy Spółki mają prawo i obowiązek przyjęcia skargi lub wniosku.
3. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku osobiście, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, którego wzór określa załącznik do Regulaminu skarg i uzyskuje podpis skarżącego lub przyjmuje już sporządzoną skargę.
4. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, którego wzór określa załącznik do Regulaminu skarg, zaznaczając że skarga była telefoniczna.
5. Osoba składająca skargę lub wniosek osobiście, ma prawo żądać potwierdzenia złożenia skargi – potwierdza pracownik przyjmujący skargę, wykonując kopię i potwierdzając przyjęcie datą i własnym podpisem.
6. Skargi lub wnioski przyjęte przez kierowników komórek organizacyjnych, pracowników lub złożone w Rejestracji muszą być niezwłocznie przekazane do Zespołu Organizacyjno - Prawnego, nie później jednak niż w następnym dniu roboczym, po złożeniu skargi.

§ 3

1. W sprawach skarg i wniosków Prezes Zarządu przyjmuje w każdy czwartek w godzinach od 14⁰⁰ do 15⁰⁰, po wcześniejszym umówieniu spotkania.
2. W sprawach skarg i wniosków Dyrektor ds. Medycznych przyjmuje w każdą środę w godzinach od 14⁰⁰ do 15⁰⁰, po wcześniejszym umówieniu spotkania.
3. Kierownicy Poradni, bądź pracownicy ich zastępujący, przyjmują pacjentów w sprawach skarg i wniosków codziennie, w godzinach swojej pracy.
4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków zamieszczona jest na tablicy informacyjnej przy Rejestracji w siedzibie Spółki.

§ 4

1. Wszystkie skargi wpływające do Spółki rejestrowane są w Rejestrze skarg, zwanym dalej „Rejestrem”, wszystkie wnioski wpływające do Spółki rejestrowane są jak pisma przychodzące.
2. Rejestr jest prowadzony w Zespole Organizacyjno - Prawnym.
3. Prezes Zarządu kwalifikuje przyjęte skargi lub wnioski.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska wnoszącego oraz adresu pocztowego do korespondencji są pozostawiane bez rozpatrzenia, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Osoby uprawnione do kwalifikacji skarg i wniosków mogą zlecić sprawdzenie zasadności zarzutów zawartych w anonimowych skargach, o ile treść pisma, skargi lub wniosku wskazuje na uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Spółki.

§ 5

1. W przypadku gdy, w wyniku kwalifikacji skargi Prezes Zarządu stwierdza, że Spółka nie jest właściwa do załatwienia skargi lub wniosku, przekazuje skargę do Zespołu Organizacyjno - Prawnego celem przesłania do organu właściwego.
2. Zespół Organizacyjno - Prawny jest odpowiedzialny za niezwłoczne przesłanie skargi lub wniosku do organu właściwego, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od daty wpływu skargi lub wniosku do Spółki.
3. Przekazując skargę lub wniosek w trybie, o którym mowa w ust. 2 należy jednocześnie zawiadomić o tym skarżącego/wnioskodawcę albo wskazać skarżącemu/wnioskodawcy organ właściwy do rozpatrzenia skargi/wniosku.

§ 6

1. Po zarejestrowaniu i zakwalifikowaniu skargi, pracownik Zespołu Organizacyjno - Prawnego przekazuje kopię skargi lub wniosku osobie właściwej merytorycznie, która przeprowadza postępowanie wyjaśniające, dotyczące przedmiotu sprawy.
2. Osoba, której przekazano skargę lub wniosek, przygotowuje projekt odpowiedzi i przekazuje do akceptacji i podpisu Prezesowi Zarządu lub osobie upoważnionej do podpisywania skarg.
3. Skarga dotycząca konkretnej osoby nie może być rozpatrywana przez tą osobę ani jej bezpośredniego przełożonego.

§ 7

1. Odpowiedzi na skargi lub wnioski udzielane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu skargi lub wniosku do Spółki.
2. Za dotrzymanie terminu o którym mowa w ust. 1, odpowiada pracownik, któremu powierzono przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.
3. W przypadku niezakończonych skarg w terminie o którym mowa w ust. 1, należy przed upływem tego terminu pisemnie powiadomić skarżącego/wnioskodawcę o przyczynie zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy.
4. Decyzję w sprawie przedłużenia terminu może podjąć Prezes Zarządu lub osoba przez niego upoważniona do rozpatrywania skarg.

§ 8

Posłowie, Senatorowie, Radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali do załatwienia skargę innej osoby – powinni zostać powiadomieni o sposobie jej załatwienia w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia lub przekazania.

§ 9

1. Oryginały wszystkich skarg są rejestrowane, gromadzone i przechowywane przez Zespół Organizacyjno - Prawny.
2. Rejestr skarg prowadzony jest przez pracownika Zespołu Organizacyjno - Prawnego.
3. Zespół organizacyjno-prawny raz w roku przygotowuje roczną analizę i ocenę w zakresie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg w Spółce.
4. Nadzór nad terminowością prowadzenia skarg i wniosków sprawuje Prezes Zarządu lub osoba przez niego upoważniona.
5. Nadzór nad sposobem prowadzenia oraz rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Prezes Zarządu przy pomocy Dyrektora ds. Medycznych, Dyrektora ds. Administracyjnych, Dyrektora ds. Finansowych - Głównego Księgowego, Pełnomocnika ds. Jakości.

§ 10

Kopie skarg lub wniosków, które w wyniku ich rozpatrzenia uznane zostaną za zasadne, po zakończeniu postępowania i udzieleniu odpowiedzi Skarżącemu/Wnioskodawcy, przekazywane są wraz z kopią udzielonych odpowiedzi do Pełnomocnika ds. Jakości celem wystawienia Karty Niezgodności i nadzorowania podejmowanych działań w sprawie.



FO 04

**Protokół
z przyjęcia skargi lub wniosku**

- skarga osobista *)
 skarga telefoniczna *)

1. Data:

2. PESEL:

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę lub wniosek)

.....

(adres osoby wnoszącej skargę lub wniosek)

.....

(telefon kontaktowy wnoszącej skargę lub wniosek)

3. Opis sprawy **) :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zostałem poinformowany, iż w celu
rozpatrzenia skargi mogą być konieczne
dodatkowe ustalenia lub konsultacje
medyczne.

.....
(data podpis przyjmującego skargę lub wniosek)

.....
(podpis składającego skargę lub wniosek)

*) – zaznaczyć właściwy kwadrat

**) W opisie sprawy prosimy o podanie daty zdarzenia oraz komórki organizacyjnej i nazwiska osoby której skarga dotyczy.