

# ZARZĄDZENIE NR 31/2022

Dyrektora Narodowego Instytutu Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie –  
Państwowego Instytutu Badawczego  
z dnia 22 kwietnia 2022 roku

**w sprawie zasad organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków  
w Narodowym Instytucie Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie – Państwowym  
Instytucie Badawczym w Warszawie**

Na podstawie § 7 Statutu Narodowego Instytutu Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie –  
Państwowego Instytutu Badawczego, zarządzam, co następuje:

## § 1.

Wprowadzam do stosowania „Zasady organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg  
i wniosków w Narodowym Instytucie Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie – Państwowym  
Instytucie Badawczym w Warszawie”, stanowiące Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

## § 2.

1. Nadzór formalny nad skargami oraz wnioskami skierowanymi do Narodowego Instytutu  
Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie – Państwowego Instytutu Badawczego sprawuje  
Dyrektor.
2. Nadzór merytoryczny nad skargami oraz wnioskami z obszaru praw pacjenta wynikających  
z ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta  
powierza się Pełnomocnikowi Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej.

## § 3.

Traci moc Zarządzenie Nr 172/2011 Dyrektora Centrum Onkologii – Instytutu im. Marii  
Skłodowskiej – Curie w Warszawie z dnia 8 lipca 2011 roku w sprawie organizacji,  
przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Onkologii –  
Instytucie im. Marii Skłodowskiej – Curie w Warszawie.

## § 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

DYREKTOR  
Narodowego Instytutu Onkologii  
im. Marii Skłodowskiej-Curie  
- Państwowego Instytutu Badawczego  
Prof. dr hab. n. med. Jan Walewski

## **ZASADY ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W NARODOWYM INSTYTUCIE ONKOLOGII IM. MARII SKŁODOWSKIEJ-CURIE – PAŃSTWOWYM INSTYTUCIE BADAWCZYM W WARSZAWIE**

### **1. WSTĘP**

- 1.1. Do przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Instytucie Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie – Państwowym Instytucie Badawczym w Warszawie (dalej NIO-PIB) zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
- 1.2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone na piśmie, w tym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
- 1.3. Skarga lub wniosek, w celu ich rozpatrzenia, powinny zawierać datę przyjęcia, imię i nazwisko, adres wnoszącego oraz zwięzły opis sprawy.
- 1.4. Niniejsze Zasady dotyczą także rozpatrywania skarg i wniosków przekazanych do rozpatrzenia przez inne instytucje, do których skarga lub wniosek zostały złożone, w tym do:
  - 1.4.1. Ministerstwa Zdrowia,
  - 1.4.2. Narodowego Funduszu Zdrowia,
  - 1.4.3. Rzecznika Praw Pacjenta,
  - 1.4.4. innych instytucji nadrzędnych wobec NIO-PIB lub nadzorujących jego działalność.
- 1.5. Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej lub inna upoważniona przez Dyrektora osoba przyjmująca skargę lub wniosek, potwierdza jej złożenie, jeżeli tego żąda strona wnosząca.

### **2. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

- 2.1. W sprawach skarg i wniosków – zgłaszanych osobiście / spotkania:
  - 2.1.1. z obszaru praw pacjenta wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta zainteresowane osoby przyjmuje Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej zgodnie z obowiązującym harmonogramem dyżurów, określonym w odrębnym trybie i podanym do wiadomości publicznej, po uprzednim umówieniu przez Sekretariat Dyrektora.
  - 2.1.2. Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej przyjmuje zgłoszenie w trybie określonym w pkt 1.2 skargi lub wniosku, a uczestniczący w spotkaniu pracownik Sekretariatu Dyrektora sporządza protokół. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.

- 2.1.3. z zakresu dotyczącego wszelkich innych skarg i wniosków, zainteresowane osoby przyjmuje Dyrektor NIO-PIB lub inna upoważniona przez Dyrektora osoba zgodnie z obowiązującym harmonogramem, określonym w odrębnym trybie i podanym do wiadomości publicznej, po uprzednim umówieniu przez Sekretariat Dyrektora.
- 2.1.4. Dyrektor lub inna upoważniona przez Dyrektora osoba, w trybie określonym w pkt 1.2 przyjmuje skargę lub wniosek, a uczestniczący w spotkaniu pracownik Sekretariatu Dyrektora sporządza protokół. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
- 2.1.5. Wzór protokołu określa załącznik do niniejszych Zasad.
- 2.1.6. W przypadku skarg i wniosków zgłaszanych w rozmowie telefonicznej zastosowanie ma wzór protokołu, o którym mowa w ppkt 2.1.5.
- 2.2. Rejestr skarg i wniosków w NIO-PIB prowadzony jest przez pracowników Sekretariatu Dyrektora. Ewidencji w rejestrze podlegają wszystkie skargi i wnioski wpływające do NIO-PIB oraz wnoszone ustnie do protokołu.
- 2.3. Rejestr skarg i wniosków zawiera w szczególności: numer porządkowy, datę wpływu, kwalifikację skarga/wniosek, dane wnoszącego, przedmiot, ze wskazaniem komórki organizacyjnej której dotyczy, termin i sposób rozpatrzenia. W przypadku skarg i wniosków przekazanych do Oddziałów NIO-PIB lub innych podmiotów adnotację o tym fakcie.
- 2.4. Wszystkie skargi i wnioski, które dotyczą NIO-PIB, niezależnie od ich formy, po zarejestrowaniu i zadekretowaniu przez Dyrektora kierowane są za pośrednictwem Sekretariatu Dyrektora, do kierownika właściwej komórki organizacyjnej celem ustosunkowania się do treści skargi lub wniosku i przygotowania merytorycznego wkładu do odpowiedzi.
- 2.5. Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej odpowiada za staranne, wnikliwe oraz terminowe rozpatrzenie skarg i wniosków. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone analizą wszystkich okoliczności sprawy.
- 2.6. Pracownicy Sekretariatu Dyrektora gromadzą całą otrzymaną dokumentację dotyczącą skargi lub wniosku, w tym oryginał skargi lub wniosku (protokół przyjęcia) oraz kopię udzielonej odpowiedzi.
- 2.7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
- 2.8. Jeżeli NIO-PIB, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
- 2.9. Jeżeli skarga lub wniosek zostały wniesione do NIO-PIB jako organu niewłaściwego, a organu właściwego nie można ustalić na podstawie treści skargi lub wniosku, albo gdy z treści skargi wynika, że właściwe w sprawie są organy wymiaru sprawiedliwości,

NIO-PIB, zwraca wnoszącemu skargę lub wniosek w terminie 7 dni z odpowiednim wyjaśnieniem.

### **3. ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

- 3.1. Skargi i wnioski wpływające do NIO-PIB powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, z należytą starannością i wnikliwie.
- 3.2. Osoba uprawniona do przyjęcia skargi lub wniosku, oznacza na dokumencie termin rozpatrzenia skargi lub wniosku.
- 3.3. Kierownicy komórek organizacyjnych, pracownicy NIO-PIB, którzy będą mieli związek z przedmiotem wniesionej skargi lub wniosku, zobowiązani są ustosunkować się, do wniesionej skargi lub wniosku poprzez złożenie pisemnych wyjaśnień bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie określonym w ppkt 3.4.1 poniżej.
- 3.4. Wyjaśnienia Kierowników komórek organizacyjnych i innych osób powinny zostać sporządzone z przestrzeganiem następujących zasad:
  - 3.4.1. sporządzenie i doręczenie Pełnomocnikowi Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej ostatecznych wyjaśnień w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku o ustosunkowanie się do skargi lub wniosku, w uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony do 14 dni,
  - 3.4.2. dokładne wyjaśnienie stanu faktycznego opisanego w danej skardze lub wniosku, ze wskazaniem wszystkich okoliczności sprawy i ewentualnych dowodów (świadczenie, dokumenty etc.),
  - 3.4.3. wskazanie propozycji rozwiązania sytuacji objętej przedmiotem skargi lub wniosku.
- 3.5. Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej na podstawie zebranego materiału sporządza ostateczną odpowiedź na skargę lub wniosek z zakresu praw pacjenta, z uwzględnieniem następujących zasad:
  - 3.5.1. zapewnienia wszechstronnego postępowania dla dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego i prawnego wnoszonej sprawy,
  - 3.5.2. zapewnienia starannego, wnikliwego i terminowego rozpatrzenia wszystkich okoliczności sprawy,
  - 3.5.3. udzielenia wyczerpujących i wszechstronnych odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze lub wniosku z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących uzasadnienie rozstrzygnięcia.
- 3.6. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji powinny być rozpatrzone niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni.
- 3.7. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone najpóźniej w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi lub wniosku, a w przypadku skarg lub wniosków skomplikowanych w terminie do 60 dni po uprzednim poinformowaniu wnoszącego.
- 3.8. Pismo zawierające odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Dyrektor lub upoważniony Zastępca Dyrektora lub Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej.

- 3.9. Za zasadne uważa się skargi, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub części.
- 3.10. Za bezzasadne uważa się skargi, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.
- 3.11. Za rozpatrzone pozytywnie uważa się wnioski, które znalazły lub znajdują zastosowanie w szeroko pojętym funkcjonowaniu NIO-PIB.
- 3.12. Za rozpatrzone negatywnie uważa się wnioski, których w żaden sposób nie można uwzględnić w realiach szeroko pojętego funkcjonowania NIO-PIB.
- 3.13. Korespondencja w sprawie skargi lub wniosku musi zawierać kolejny numer rejestru skarg, który między innymi uwzględnia symbol komórki organizacyjnej rozpatrującej sprawę.
- 3.14. Instytucje, które przekazały do NIO-PIB skargę lub wniosek innej osoby, powinny być zawiadomione o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku, a jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o prolongacie ustawowego terminu udzielenie odpowiedzi.
- 3.15. Skargi anonimowe pozostają bez rozpatrzenia.
- 3.16. W odniesieniu do skarg i wniosków, o których mowa w pkt 2.1.3, zastosowanie mają odpowiednio pkt 2.5 oraz pkt 3.1 - 3.4.

#### **4. NADZÓR I KONTROLA**

- 4.1. Nadzór formalny i kontrolę nad rozpatrzeniem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Narodowego Instytutu Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie – Państwowego Instytutu Badawczego, w przypadku skarg i wniosków dotyczących udzielanych w NIO-PIB świadczeń zdrowotnych – nadzór i kontrola sprawowane są za pośrednictwem Zastępcy Dyrektora ds. Klinicznych – poprzez:
  - 4.1.1. prowadzenie kontroli przyjmowania oraz ewidencjonowania skarg i wniosków,
  - 4.1.2. bieżący nadzór nad terminowością rozpatrywania skarg i wniosków ewidencjonowanych w rejestrze,
  - 4.1.3. nadzór nad prawidłowością wykonywania zadań przez Pełnomocnika Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej.
- 4.2. Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej dokonuje raz na kwartał zbiorczej analizy przyjmowanych oraz rozpatrywanych skarg i wniosków z zakresu praw pacjenta, jakie wpłynęły w danym roku do NIO-PIB i przekazuje ją Dyrektorowi oraz Zastępcy Dyrektora ds. Klinicznych w terminie do końca miesiąca, następującego po kwartale za jaki jest sporządzana. Analiza zawiera informacje o sygnalizowanych problemach, obszarach wymagających zmian, na podstawie których Dyrektor może podjąć decyzję co do ewentualnych dalszych działań.
- 4.3. Stosownie do wymogów określonych w odrębnym trybie, Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta i Komunikacji Społecznej sporządza coroczną informację z rozpatrzenia skarg i wniosków z zakresu praw pacjenta, jakie wpłynęły do NIO-PIB, dla ministra właściwego do spraw zdrowia.



Wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi lub wniosku

**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia ustnej skargi lub wniosku**

w dniu ..... roku w Narodowym Instytucie Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie – Państwowym Instytucie Badawczym w Warszawie

Pan/Pani: .....  
zamieszkały/a w .....  
przy ul. .... nr ..... nr mieszkania .....  
wnosi ustnie do protokołu skargę /wniosek o następującej treści:

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

wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1) .....
- 2) .....

Wnoszący zapoznał się z treścią protokołu/ Wnoszący dokonał zgłoszenia w rozmowie telefonicznej.

.....  
Podpis sporządzającego  
protokół

.....  
Podpis przyjmującego  
skargę/wniosek

.....  
Podpis wnoszącego  
skargę/wniosek (jeśli dotyczy)