

**DZIAŁ LABORATORYJNY  
WOJEWÓDZKIEJ STACJI SANITARNO – EPIDEMIOLOGICZNEJ W ŁODZI**

**USTALONY TRYB POSTĘPOWANIA**

**W ZAKRESIE**

**PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG**

**1. Przyjmowanie skarg**

**1.1.** Skargi mogą być wnoszone w formie pisemnej i ustnej.

**1.2.** W przypadku ustnego zgłoszenia skargi, osoba odpowiedzialna za przyjęcie skargi, tj. Kierownik Oddziału Laboratoryjnego (lub osoba zastępująca kierownika), którego skarga dotyczy, sporządza protokół, zawierający: datę przyjęcia skargi, imię, nazwisko, adres osoby zgłaszającej skargę, zwięzły opis treści skargi.

**1.3.** Protokół podpisuje osoba wnosząca skargę oraz Kierownik Oddziału Laboratoryjnego.

**1.4.** Osoba przyjmująca ustną skargę zobowiązana jest do ustalenia, na podstawie danych uzyskanych w toku rozmowy, przeprowadzonej z osobą wnoszącą skargę, stanu faktycznego sprawy i ewentualnego sprecyzowania, w miarę potrzeby, zarzutów skargi.

**1.5.** Osoba przyjmująca skargę jest zobowiązana do potwierdzenia złożenia skargi, jeżeli zażąda tego wnoszący skargę.

**1.6.** Skarga wpływa do Sekretariatu WSSE w Łodzi, podlega dekretacji Dyrektora, a następnie przekazywana jest Kierownikowi Działu Laboratoryjnego, który zobowiązany jest do udostępnienia skargi Oddziałowi Organizacyjno – Prawnemu, w celu rejestracji w ogólnym rejestrze skarg i wniosków WSSE w Łodzi.

**1.7.** Po zarejestrowaniu w Oddziale Organizacyjno–Prawnym, skarga zostaje przekazana do załatwienia Kierownikowi Działu Laboratoryjnego, posiadającemu upoważnienie do załatwienia skargi.

**1.8.** Jeżeli skarga dotyczy osoby Kierownika Działu Laboratoryjnego, rozpatrywanie i załatwianie skargi odbywa się na poziomie Dyrektora WSSE w Łodzi, we współpracy z Oddziałem Organizacyjno – Prawnym.

**1.9.** Kierownik Działu Laboratoryjnego ewidencjonuje skargi w „Rejestrze skarg Działu Laboratoryjnego”.

**1.10.** Skargi złożone anonimowo pozostawia się bez rozpoznania.

**2. Rozpatrywanie skarg**

**2.1.** Każda skarga rozpatrywana jest niezwłocznie; maksymalny termin rozpatrzenia skargi to 30 dni od daty złożenia skargi. Za terminowość załatwienia skargi odpowiada Kierownik Działu Laboratoryjnego.

**2.2.** Kierownik Działu Laboratoryjnego powołuje zespół (zespół może być jednoosobowy) do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego .

**2.3.** Kierownik Działu Laboratoryjnego pisemnie potwierdza skarżącemu przyjęcie skargi, informując o rozpoczęciu procesu rozpatrywania skargi i terminie rozpatrzenia skargi. Pismo zatwierdza Dyrektor WSSE w Łodzi.

**2.4.** Załatwienie skargi poprzedzone jest rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

**2.5.** Powołany do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego zespół analizuje przyczyny skargi, zbiera i weryfikuje wszystkie niezbędne informacje do oceny skargi (Protokół z postępowania wyjaśniającego), a następnie przekazuje wnioski z analizy Kierownikowi Działu Laboratoryjnego.

**2.6.** W przypadku konieczności wydłużenia terminu rozpatrzenia skargi, Kierownik Działu Laboratoryjnego przygotowuje składającemu skargę pisemne sprawozdanie z przebiegu procesu rozpatrywania skargi, które zatwierdza Dyrektor WSSE w Łodzi.

**2.7.** Kierownik Działu Laboratoryjnego, posiłkując się analizą przygotowaną przez zespół, weryfikuje wszystkie niezbędne informacje, w celu potwierdzenia zasadności skargi.

### **3. Załatwianie skarg**

**3.1.** Załatwienie skargi uznanej za zasadną polega na wydaniu poleceń lub zaleceń usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz na zawiadomieniu skarżącego o wyniku rozpatrzenia skargi i o wydanych poleceniach i zaleceniach lub innych podjętych działaniach.

**3.2.** Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz wskazanie osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie zatwierdza Dyrektor WSSE w Łodzi.

**3.3.** W przypadku, gdy skarga dotyczy wyników badań/pomiarów i jest uznana za zasadną, skarżącemu przedstawiana jest propozycja zwrotu kosztów badań/pomiarów lub powtórnego wykonania badań/pomiarów bez kosztów.

**3.4.** Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści: „ W przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności, Łódzki Państwowy Wojewódzki Inspektor Sanitarny może podtrzymać swoje wyżej wskazane stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego (art. 239 § 1 kpa)”.

**3.5.** Przed doręczeniem skarżącemu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, całość dokumentacji, dotyczącej załatwienia skargi, wraz z przygotowanym zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi, przedkładana jest w Oddziale Organizacyjno-Prawnym, w celu weryfikacji i zaparafowania przez radcę prawnego.

**3.6.** Zawiadomienie o załatwieniu skargi doręczane jest za zwrotnym poświadczeniem odbioru wszystkim osobom, podpisanym pod skargą, które wskazały adres do korespondencji.