

TRYB POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej (PSSE) w Radomiu odbywa się na podstawie:

- Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 803);
- Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002r. Nr 5, poz. 46);
- procedury systemowej PS.11 wyd. 2 z dn. 30.06.2023

Skargi mogą być wnoszone:

- pisemnie,
- faksem,
- pocztą elektroniczną,
- przez elektroniczną skrzynkę podawczą za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP),
- ustnie (osobiście lub telefonicznie)
-

Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Radomiu / Dyrektor PSSE przyjmuje interesantów na miejscu w siedzibie PSSE w Radomiu przy ul. gen. Leopolda Okulickiego 9D w poniedziałki od 13:00 do 15:00

Każda zgłoszona pisemnie skarga wpisywana jest w Dziennik korespondencyjny prowadzony przez Sekretariat PSSE. Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Radomiu /Dyrektor PSSE dekretuje skargę do osoby odpowiedzialnej za nadzór nad skargami. Po dekretacji skarga podlega rejestracji w „Rejestrze skarg”. Najpóźniej w następnym dniu roboczym skarga jest przekazywana do komórki organizacyjnej, odpowiedniej do załatwienia skargi pod względem merytorycznym.

W przypadku zgłoszenia skargi ustnie (osobiście), przyjmujący zgłoszenie sporządza „Protokół z przyjęcia skargi”, który podpisują wnoszący i przyjmujący skargę.

Przyjęcie skargi telefonicznie **pod numerem telefonu: (48) 345-15-89**, dokumentowane jest przez przyjmującego w „Protokole z przyjęcia skargi”. Skargi zgłoszone telefonicznie muszą być potwierdzone przez skarżącego drogą pisemną w ciągu 7 dni lub potwierdzone na miejscu w PSSE własnoręcznym podpisem skarżącego na „Protokole z przyjęcia skargi”. Skargi zgłoszone telefonicznie, bez potwierdzenia pisemnego, traktowane są jako anonimowe.

Skargi, które wpłynęły pocztą elektroniczną, muszą być potwierdzone na miejscu w PSSE własnoręcznym podpisem skarżącego w ciągu 7 dni. Podpis może być złożony na wydruku wiadomości zawierającej skargę. Skargi, które wpłynęły pocztą elektroniczną, niepotwierdzone własnoręcznym podpisem skarżącego, traktowane są jako anonimowe.

Skargi anonimowe pozostawiane są bez rozpoznania, chyba że stanowią domniemaną informację o zagrożeniu życia lub zdrowia. W takim przypadku wszczyna się postępowanie z urzędu. Decyzję w tej sprawie podejmuje Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Radomiu / Dyrektor PSSE lub osoba przez niego upoważniona.

Klient lub inna strona może zgłosić skargę dotyczącą raportowanych wyników badań.

Analiza i ocena zasadności

Kierownik komórki organizacyjnej współdziałającej w rozpatrywaniu skargi lub osoba przez niego wyznaczona analizuje problem i ocenia zasadność i istotność skargi zarówno pisemnej jak i ustnej. W rozpatrywaniu skargi nie uczestniczą osoby biorące udział w działaniach, o których mowa w skardze. Jeśli Kierownik komórki organizacyjnej stwierdzi, że skarga jest nieuzasadniona przekazuje niezwłocznie projekt odpowiedzi na skargę osobie odpowiedzialnej za nadzór nad skargami w PSSE w Radomiu po uprzedniej akceptacji przez Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Radomiu / Dyrektora PSSE.

W uzasadnionych przypadkach treść rozstrzygnięcia jest opiniowana przez prawnika. Osoba odpowiedzialna za nadzór nad skargami w PSSE w Radomiu prowadzi dalsze działania tj. przekazuje projekt odpowiedzi do zatwierdzenia przez Dyrektora, przekazuje odpowiedź wnoszącemu skargę, odpowiada za dotrzymanie terminu załatwienia sprawy.

W sytuacji, gdy skarga jest zasadna następuje dalsze postępowanie.

Ustalenie sposobu załatwienia skargi i realizacja podjętych działań w wyniku zasadnej skargi

Jeżeli skarga jest zasadna Kierownik komórki organizacyjnej, której dotyczy skarga wyjaśnia przyczyny skargi, podejmuje działania naprawcze i określa sposób załatwienia skargi. Skargi rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Rezultaty rozpatrzenia skargi są weryfikowane i zatwierdzane przed Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego w Radomiu / Dyrektora PSSE przed przekazaniem do osoby odpowiedzialnej za nadzór nad skargami w PSSE w Radomiu. W uzasadnionych przypadkach treść rozpatrzenia skargi jest opiniowana przez prawnika.

W przypadku, gdy skarga dotyczy działalności laboratoryjnej w ramach uznania skargi za zasadną Kierownik Oddziału Laboratoryjnego w porozumieniu z Dyrektorem PSSE w Radomiu może zaproponować Klientowi:

- wykonanie powtórnych badań (jeśli to możliwe)
- wykonanie powtórnych badań z udziałem Klienta lub jego przedstawiciela (jeśli to możliwe)
- inne rozwiązanie satysfakcjonujące Klienta i Laboratorium

Koszty wykonania powtórnego badania w przypadku uznania zaistniałej skargi, ponoszone są przez Laboratorium.

W przypadku, gdy Klient / inna strona nadal będzie niezadowolony z załatwienia skargi Państwowy Powiatowy Inspektor Sanitarny w Radomiu / Dyrektor PSSE powołuje komisję lub wnioskuje o przeprowadzenie auditu wewnętrznego do zweryfikowania sposobu załatwienia skargi.