

Warszawa, dnia 27 listopada 2023 r.

Poz. 106

**ZARZĄDZENIE
MINISTRA ZDROWIA¹⁾**

z dnia 24 listopada 2023 r.

w sprawie organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Ministerstwie Zdrowia

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775 i 803) oraz art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (Dz. U. z 2022 r. poz. 1188 oraz z 2023 r. poz. 1195, 1234 i 1641) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa:

- 1) tryb przyjmowania, rozpatrywania i ewidencjonowania skarg i wniosków w Ministerstwie Zdrowia, zwanym dalej „Ministerstwem”;
- 2) sposób przyjmowania i obsługi zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków;
- 3) sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg i wniosków;
- 4) zasady koordynacji działań komórek organizacyjnych w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Departament Nadzoru i Kontroli, zwany dalej „NK”, i Departament Lecznictwa, zwany dalej „DL”.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu mowa jest o:

- 1) Członku Kierownictwa – rozumie się przez to Ministra Zdrowia, Sekretarza Stanu, Podsekretarza Stanu oraz Dyrektora Generalnego Ministerstwa;
- 2) dyrektorze – rozumie się przez to osobę kierującą pracami komórki organizacyjnej;
- 3) EZD – rozumie się przez to system Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją;
- 4) Kodeksie – rozumie się przez to ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego;
- 5) komórce organizacyjnej – rozumie się przez to Gabinet Polityczny Ministra, departament, biuro, jednoosobowe i wieloosobowe stanowisko pracy w Ministerstwie;
- 6) Ministrze – rozumie się przez to ministra właściwego do spraw zdrowia;
- 7) rozporządzeniu 2016/679 – rozumie się przez to rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE

¹⁾ Minister Zdrowia kieruje działem administracji rządowej – zdrowie, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 sierpnia 2023 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Zdrowia (Dz. U. poz. 1616).

(ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.²⁾);

- 8) skargach albo wnioskach – rozumie się przez to skargi albo wnioski w rozumieniu działu VIII Kodeksu;
- 9) zainteresowanym – rozumie się przez to podmiot, który wniósł albo zamierza wnieść skargę lub wniosek w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 226 Kodeksu.

§ 3. 1. NK koordynuje i prowadzi sprawy dotyczące skarg i wniosków, w tym przyjmuje i prowadzi ich ewidencję oraz przygotowuje na nie odpowiedzi, w oparciu o wkłady merytoryczne przekazane przez komórki organizacyjne oraz stanowiska przekazane przez organy lub jednostki podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane, z zastrzeżeniem ust. 2 oraz § 5 ust. 1–3.

2. DL koordynuje i prowadzi sprawy skarg i wniosków świadczeniodawców dotyczące działalności Narodowego Funduszu Zdrowia, w tym przyjmuje i prowadzi ich ewidencję oraz przygotowuje na nie odpowiedzi, w oparciu o wkłady merytoryczne przekazane przez komórki organizacyjne oraz organy lub jednostki podległe Ministrowi lub przez niego nadzorowane.

3. Ewidencję, o której mowa w ust. 1 i 2, prowadzi się w EZD.

§ 4. W przypadku próby wniesienia skargi albo wniosku w sposób inny niż określony w przepisach wydanych na podstawie art. 226 Kodeksu, zainteresowany informowany jest o jego niedopuszczalności i obowiązujących sposobach wnoszenia skarg i wniosków.

§ 5. 1. Skargę na pracownika komórki organizacyjnej rozpatruje dyrektor tej komórki, po uprzednim przyjęciu wyjaśnień od pracownika.

2. Skargę na działalność komórki organizacyjnej, w tym na jej dyrektora, rozpatruje Członek Kierownictwa nadzorujący daną komórkę, po zapoznaniu się ze stanowiskiem przygotowanym przez dyrektora tej komórki.

3. Skargę na Członka Kierownictwa, z wyjątkiem Ministra, rozpatruje Minister, po zapoznaniu się ze stanowiskiem komórki organizacyjnej, w której właściwości znajduje się zakres tematyczny skargi, albo po uprzednim przyjęciu wyjaśnień od Członka Kierownictwa.

4. Skargi, o których mowa w ust. 1–3, wraz z zawiadomieniami o sposobie ich załatwienia, komórka organizacyjna przekazuje do wiadomości NK w terminie 7 dni od dnia wysłania zawiadomienia zainteresowanemu, przez udostępnienie koszulki w EZD.

5. Zbiorczą informację o wniesionych skargach, o których mowa w ust. 1 i 2, za dany kwartał, wraz z informacją o sposobie ich rozpatrzenia, NK przekazuje do wiadomości Dyrektora Generalnego Ministerstwa, w terminie 30 dni po zakończeniu kwartału kalendarzowego, którego informacja dotyczy.

§ 6. 1. Komórka organizacyjna pozostawia bez rozpoznania skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska albo nazwy zainteresowanego oraz jego adresu.

2. W przypadku braku możliwości należytego ustalenia przedmiotu skargi albo wniosku, komórka organizacyjna sporządza i przesyła zainteresowanemu wezwanie do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia skargi albo wniosku w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi albo wniosku bez rozpoznania.

§ 7. 1. W przypadku stwierdzenia braku właściwości Ministra do rozpatrzenia skargi albo wniosku, NK albo DL niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym zainteresowanego, albo wskazuje mu organ właściwy do rozpatrzenia skargi.

2. Skargę albo wniosek adresowane do właściwego organu i przesłane w odpisie do Ministra, NK albo DL pozostawia bez rozpoznania z odpowiednią adnotacją.

§ 8. W przypadku, w którym skarga albo wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, NK albo DL rozpatruje sprawy należące do właściwości Ministra, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi albo wniosku, zawiadamiając równocześnie o tym zainteresowanego.

²⁾ Zmiany wymienionego rozporządzenia zostały ogłoszone w Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35.

§ 9. NK albo DL może przekazać skargę do załatwienia organowi niższego stopnia, o ile nie zawiera ona zarzutów dotyczących działalności tego organu oraz żądać od tego organu informacji o sposobie załatwienia skargi.

§ 10. Rozpatrzenie skargi i wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, obejmującego w szczególności:

- 1) dokonanie formalnej i merytorycznej analizy skargi albo wniosku;
- 2) zbadanie, czy nie zachodzi którakolwiek z okoliczności, o których mowa w art. 233–235 Kodeksu;
- 3) zgromadzenie danych i informacji niezbędnych do załatwienia skargi albo wniosku, w tym przez wystąpienie o wkład merytoryczny albo stanowisko, o których mowa w § 3 ust. 1 albo 2;
- 4) sporządzenie zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi albo wniosku w terminie, o którym mowa w § 12;
- 5) przekazaniu zainteresowanemu informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, przy pierwszej czynności skierowanej do niego.

§ 11. 1. NK albo DL występując o wkład merytoryczny albo stanowisko, o których mowa w § 3 ust. 1 albo 2, określa termin jego przekazania.

2. Wkład merytoryczny przekazywany przez komórkę organizacyjną zawiera:

- 1) informację o uznaniu zasadności, bezzasadności lub częściowej zasadności skargi albo wniosku;
- 2) uzasadnienie faktyczne;
- 3) uzasadnienie prawne.

3. Komórka organizacyjna informuje NK albo DL o braku możliwości sporządzenia wkładu, w terminie, o którym mowa w ust. 1.

4. Wkład merytoryczny oraz pismo z informacją o braku możliwości sporządzenia wkładu w terminie, o którym mowa w ust. 1, jest przekazywane do NK albo DL przez jego zatwierdzenie w EZD w koszulce z udostępnionym uprzednio wystąpieniem.

5. W przypadku stwierdzenia przez komórkę organizacyjną, do której NK albo DL wystąpił o wkład merytoryczny, że nie jest właściwa do jego opracowania, komórka ta niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia otrzymania wystąpienia o wkład, przekazuje w EZD pismo informujące o tym fakcie, odpowiednio do NK albo DL, zamieszczając je w koszulce z udostępnionym uprzednio wystąpieniem.

6. Przepisów ust. 2–5 nie stosuje się, jeżeli komórka organizacyjna stwierdzi zaistnienie którejkolwiek z okoliczności, o których mowa w art. 233–235 Kodeksu. W takim przypadku skarga jest rozpatrywana zgodnie z art. 233–235 Kodeksu.

§ 12. 1. Skargi i wnioski są załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.

2. Skargi i wnioski wniesione przez posłów na Sejm, senatorów i radnych są załatwiane nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich wniesienia.

3. W przypadku skarg i wniosków innych osób przekazanych przez posłów na Sejm, senatorów i radnych, powinni oni zostać poinformowani o stanie rozpatrzenia skargi albo wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 2.

4. W przypadku niezałatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 1, komórka organizacyjna rozpatrująca skargę sporządza pismo informujące o przedłużeniu terminu jej załatwienia i przesyła je zainteresowanemu.

5. Pismo, o którym mowa w ust. 4, zawiera:

- 1) informację o przyczynach zwłoki;
- 2) wskazanie nowego terminu załatwienia skargi;
- 3) pouczenie o prawie do wniesienia ponaglenia, o którym mowa w art. 37 Kodeksu.

6. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w ust. 1 komórka organizacyjna rozpatrująca wniosek zobowiązana jest w tym terminie sporządzić pismo do zainteresowanego z informacją o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie jego załatwienia.

§ 13. 1. O sposobie załatwienia skargi albo wniosku zawiadamia się zainteresowanego.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi albo wniosku zawiera:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wskazanie, w jaki sposób skarga albo wniosek zostały załatwione;
- 3) podpis z podaniem imienia (imion), nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do ich załatwiania;
- 4) uzasadnienie faktyczne oraz prawne – w przypadku odmownego załatwienia skargi albo wniosku;
- 5) pouczenie, o którym mowa w ust. 3 – w przypadku zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.

3. W przypadku uznania skargi za bezzasadną i wykazania jej bezzasadności w zawiadomieniu o sposobie jej załatwienia, w sytuacji ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności – komórka organizacyjna może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez informowania zainteresowanego.

§ 14. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi albo wniosku oraz pisma, o których mowa w § 7 ust. 1 oraz § 12 ust. 4 i 6, podpisuje Minister albo inna upoważniona osoba, z zastrzeżeniem skarg, o których mowa w § 5 ust. 1 i 2, które odpowiednio podpisują Członek Kierownictwa albo dyrektor komórki organizacyjnej.

§ 15. 1. NK i DL przyjmuje zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Ministerstwa.

2. Informacja o dniach i godzinach przyjmowania zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków jest podawana do wiadomości:

- 1) w elektronicznym kiosku informacyjnym znajdującym się przy wejściu do siedziby Ministerstwa przy ul. Miodowej 15 w Warszawie;
- 2) na stronie internetowej Ministerstwa oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa.

§ 16. 1. Jeżeli spotkanie zainteresowanego z pracownikiem NK albo DL w sprawach skarg i wniosków dotyczy sprawy należącej do właściwości innej komórki organizacyjnej a pracownik NK albo DL uzna za konieczny udział w spotkaniu pracownika tej komórki posiadającego wiedzę niezbędną do udzielenia wyjaśnień zainteresowanemu, kontaktuje się w tej sprawie z sekretariatem komórki organizacyjnej.

2. Dyrektor komórki, o której mowa w ust. 1, lub inna osoba upoważniona wyznacza, pracownika do wzięcia udziału w spotkaniu.

§ 17. 1. Ze skarg i wniosków wniesionych ustnie sporządza się protokół, który zawiera:

- 1) datę przyjęcia skargi albo wniosku;
- 2) imię (imiona) i nazwisko albo nazwę zainteresowanego oraz jego adres do korespondencji;
- 3) imię (imiona) i nazwisko albo nazwę podmiotu upoważnionego do działania w imieniu zainteresowanego oraz jego adres do korespondencji – jeżeli taki podmiot występuje w sprawie;
- 4) imię (imiona) i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby sporządzającej protokół;
- 5) treść wniesionej skargi albo wniosku;
- 6) wskazanie dołączonych do protokołu załączników, w tym pisemnego pełnomocnictwa upoważniającego podmiot, o którym mowa w pkt 3, do złożenia skargi albo wniosku w imieniu zainteresowanego;
- 7) informację o odczytaniu protokołu zainteresowanemu albo podmiotowi upoważnionemu do działania w jego imieniu;
- 8) podpis zainteresowanego albo podmiotu działającego w jego imieniu;
- 9) podpis osoby, która sporządziła protokół;

10) informację na temat przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 13 rozporządzenia 2016/679.

2. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 1, stanowi załącznik do zarządzenia.

3. Pracownik sporządzający protokół odczytuje jego treść zainteresowanemu albo podmiotowi upoważnionemu do działania w jego imieniu przed jego podpisaniem. W razie potrzeby nanosi zgłoszone uwagi i poprawki do protokołu.

4. Pracownik sporządzający protokół potwierdza złożenie skargi albo wniosku, jeżeli zażąda tego zainteresowany albo podmiot upoważniony do działania w jego imieniu. W tym celu sporządza jego kopię.

5. Protokół podlega rejestracji w Kancelarii Ministerstwa, zgodnie z zarządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 30 kwietnia 2004 r. w sprawie wprowadzenia instrukcji kancelaryjnej i jednolitego rzeczowego wykazu akt w Ministerstwie Zdrowia (Dz. Urz. Min. Zdrow. poz. 53, z późn. zm.³⁾).

§ 18. 1. Członek Kierownictwa lub inne wyznaczone przez niego osoby przyjmują zainteresowanych w sprawie skarg i wniosków, w zakresie powierzonych im obowiązków, raz w tygodniu. Właściwy sekretariat przekazuje zainteresowanym informację o terminie i miejscu spotkania.

2. W spotkaniu z Członkiem Kierownictwa może brać udział również dyrektor, inna upoważniona osoba lub pracownik komórki organizacyjnej, w szczególności, jeżeli:

- 1) komórka ta prowadziła uprzednio sprawę zainteresowanego i jest ona przedmiotem spotkania lub
- 2) zakres tematyczny spotkania dotyczy spraw znajdujących się we właściwości rzeczowej tej komórki.

3. Pracownik sekretariatu Członka Kierownictwa zgłasza odpowiednio wcześniej do sekretariatu komórki organizacyjnej potrzebę wyznaczenia pracownika, o którym mowa w ust. 2. Dyrektor tej komórki lub inna upoważniona osoba bierze udział w spotkaniu albo wyznacza pracownika do wzięcia udziału w spotkaniu.

4. Jeżeli w trakcie spotkania, o którym mowa w ust. 2, zainteresowany zawnioskuje o przyjęcie skargi albo wniosku do protokołu, protokół ten sporządza pracownik Ministerstwa uczestniczący w spotkaniu albo inna osoba wyznaczona przez Członka Kierownictwa.

§ 19. 1. Komórki organizacyjne sporządzają i przekazują do NK roczne sprawozdania ze skarg i wniosków w roku poprzedzającym sporządzenie sprawozdania.

2. NK, w terminie do końca grudnia każdego roku, udostępnia w EZD sekretariatom komórek organizacyjnych wytyczne w zakresie sporządzania sprawozdań dotyczących rozpatrzonych skarg i wniosków oraz określa termin jego przekazania.

§ 20. Do spraw dotyczących skarg i wniosków wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia stosuje się przepisy dotychczasowe.

§ 21. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem następującym po dniu ogłoszenia.

MINISTER ZDROWIA

Katarzyna Sójka

³⁾ Zmiany wymienionego zarządzenia zostały ogłoszone w Dz. Urz. Min. Zdrow. z 2004 r. poz. 95, z 2006 r. poz. 9, z 2010 r. poz. 43, z 2014 r. poz. 65, z 2017 r. poz. 62, z 2019 r. poz. 107 oraz z 2021 r. poz. 110.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018 str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35), zwanego dalej „RODO”, informujemy, że:

- 1) administratorem Państwa danych osobowych jest Minister Zdrowia z siedzibą w Warszawie (00-952), przy ul. Miodowej 15. Z Administratorem można kontaktować się listownie, za pomocą e-mail: kancelaria@mz.gov.pl lub za pośrednictwem platformy e-PUAP (adres skrytki): /8tk37sxx6h/SkrytkaESP;
- 2) administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować przez e-mail: iod@mz.gov.pl, listownie na adres siedziby lub za pośrednictwem platformy e-PUAP. Z Inspektorem Ochrony Danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych;
- 3) Państwa dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit c RODO w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, wynikającego z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego¹⁾(dział VIII Skargi i wnioski) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków²⁾;
- 4) Państwa dane osobowe mogą być przekazane wyłącznie podmiotom, które uprawnione są do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa lub podmiotom, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych na podstawie zawartej umowy;
- 5) Państwa dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w systemie Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją (EZD), ale nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Nie przekazujemy Państwa danych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych;
- 6) Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów o archiwizacji oraz zgodnie z obowiązującą w Ministerstwie Zdrowia instrukcją kancelaryjną;
- 7) posiadają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania oraz ograniczenia przetwarzania;
- 8) mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (na adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa). Mogą to Państwo zrobić, jeśli uznają, że przetwarzamy dane osobowe z naruszeniem przepisów prawa;
- 9) podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem rozpatrzenia Państwa skargi albo wniosku.

¹⁾Dz. U. z 2023 r. poz. 775 i 803.

²⁾Dz. U. poz. 46.