



Załącznik do Rozkazu

Nr 62 z dnia 08.04.2022r.

ZATWIERDZAM

.....  
DYREKTOR  
WCKiK SP ZOZ w WARSZAWIE

2022-04-08

**INSTRUKCJA**  
**W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA**  
**SKARG, WNIOSKÓW, PETYCJI I LISTÓW**  
**W**  
**WOJSKOWYM CENTRUM KRWIODAWSTWA I KRWIOLECZNICTWA**  
**SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ**  
**W WARSZAWIE**

Warszawa 2022r.

Niniejsza instrukcja reguluje sposób organizacji systemu skargowo – wnioskowego w Wojskowym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Warszawie zwanej dalej "WCKiK SP ZOZ w Warszawie" tj. przyjmowanie, ewidencjonowanie, rozpatrywanie oraz załatwianie skarg, wniosków, petycji, listów i pism.

## § 1

Zasadniczym celem instrukcji jest dostosowanie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji, listów i pism do realizacji zadań wynikających z obowiązujących przepisów prawnych tj.:

- art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 02 kwietnia 1997r. (Dz.U. 1997r. Nr 78, poz.483 z późn. zm.)
- art. 253 § 5 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeksu Postępowania Administracyjnego ( Dz. U. z 2018 poz. 2096 oraz z 2019r. poz. 60, 730, 1133 i 2196 ),
- ustawa z dnia 11 lipca 2014 o petycjach (Dz.U. 2014 poz.1195)
- § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz. U. poz. 46 ) oraz § 2 pkt 14 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 9 lipca 1996r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Obrony Narodowej ( Dz.U. poz. 426 oraz z 2014 r. poz. 933)
- Decyzja Nr 171/MON Ministra Obrony Narodowej z dnia 14 grudnia 2018 roku ( Dz. Urz. MON z 2018 r. poz. 196).
- Decyzja 208/MON z dnia 24 grudnia 2019r. poz.260 zmieniająca decyzję w sprawie organizacji w resorcie obrony narodowej systemu skargowo-wnioskowego.

## § 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do WCKiK SP ZOZ w Warszawie pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Dyrektor WCKiK SP ZOZ w Warszawie przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków, petycji, listów i pism w gabinecie Nr 375 A w poniedziałek **w godzinach 15.00 do 16.00.**
3. W przypadku nieobecności Dyrektora w dniu przyjęć skarg i wniosków czynności, o których mowa w ust. 2, wykonuje Z-ca Dyrektora ds. Medycznych WCKiK SP ZOZ w Warszawie w gabinecie Nr 375 B w poniedziałek **w godzinach 15.00 do 16.00.**
4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawie skarg, wniosków, petycji i listów umieszczona jest na tablicach informacyjnych w siedzibie WCKiK SP ZOZ w Warszawie oraz Zespole Medycznym w Warszawie, Stacji Terenowej w Szczecinie, Stacji Terenowej w Gdańsku, Stacji Terenowej w Bydgoszczy, Stacji Terenowej w Krakowie, Stacji Terenowej we Wrocławiu, Stacji Terenowej w Ełku, Stacji Terenowej w Lublinie .

5. Do publicznej wiadomości informację o terminie przyjmowania obywateli w sprawach skarg, wniosków, petycji, listów lub pism zamieszczona jest na stronie internetowej WCKiK SP ZOZ.
6. Ewentualne zmiany przyjęć Dyrektora w sprawach skarg i wniosków wprowadza wyłącznie Dyrektor.

### § 3

1. Skargi i wnioski zgłoszone w ramach przyjęć, o których mowa w § 2 oraz skargi wpływające bezpośrednio do kancelarii ewidencjonuje się w "Księdze ewidencji skarg, wniosków, petycji i listów" -wzór - "Księgi ewidencji skarg, wniosków, petycji i listów" stanowi załącznik nr 1 do instrukcji.
2. W przypadku, gdy skarga lub wniosek została złożona ustnie przez obywatela sporządza się protokół z przeprowadzonej czynności, ewidencjonuje go, a następnie rozpatruje skargę lub wniosek i udziela odpowiedzi -wzór - protokołu przyjęcia skargi -wniosku wniesionej/ego ustnie " stanowi załącznik nr 2 do instrukcji.
3. W przypadku przyjęcia interesanta, którego wniosku nie można załatwić bezpośrednio, przyjmujący zgłoszenie sporządza notatkę, zamieszcza datę przyjęcia, imię, nazwisko ( nazwę ) i adres zgłaszającego, zwięzły opis treści sprawy. W takim przypadku przyjęcie interesanta zostanie zarejestrowane w „Księdze Przyjęć Interesantów” -wzór - „Księgi Przyjęć Interesantów” stanowi załącznik nr 3 do instrukcji.
4. Ewidencję składanych skarg, wniosków, petycji i listów oraz ich koordynację w zakresie przekazywania i rozpatrywania prowadzi w WCKiK SP ZOZ (nieetatowy) inspektor ds. skarg i wniosków.

### § 4

1. Skargi dotyczące działalności WCKiK SPZOZ rozpatruje bezpośrednio Dyrektor WCKiK SP ZOZ.
2. Nieetatowy inspektor ds. skarg i wniosków przedkłada zaewidencjonowaną skargę w sprawach określonych w ust. 1 wraz z aktami sprawy do decyzji Dyrektora WCKiK SP ZOZ .
3. Dyrektor WCKiK SP ZOZ dokonuje kwalifikacji otrzymanych pism na : skargi, wnioski oraz inne pisma do rozpatrzenia w trybie zwykłym oraz ustala właściwą osobę, celem przekazania sprawy do rozpatrzenia.
4. 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 nie usunięcie we wskazanym terminie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. W przypadku żądania skarżącego o przekazanie skargi do organu tworzącego WCKiK SP ZOZ w Warszawie zobowiązana jest do niezwłocznego przesłania



skargi w terminie 7 dni od daty jej otrzymania łącznie z zajęтым stanowiskiem w sprawie.

6. Zgodnie z artykułem 226 a - Kodeksu postępowania administracyjnego Dz.U.2018.2096 t.j. w wykonaniu obowiązku informacyjnego dotyczącego przetwarzania danych osobowych przy rozpatrywaniu skarg i wniosków przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób przekazana zostanie skarżącemu lub wnioskodawcy informacja, o której mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679. Informacja stanowi załącznik nr 4 do niniejszej instrukcji.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku podpisuje Dyrektor lub osoba pełniąca obowiązki zgodnie z udzielonym pełnomocnictwem.
8. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 7 powinno zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek został załatwiony, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
9. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Osoba wnosząca skargę lub wniosek w sprawie nie cierpiącej zwłoki, której załatwienie nie wymaga zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, może być zawiadomiona o sposobie załatwienia skargi lub wniosku również drogą telefoniczną, faxem lub pocztą elektroniczną.
11. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku określonych w ust. 7 nieetatowy inspektor ds. skarg i wniosków – ewidencjonuje w "Księdze ewidencji skarg, wniosków, petycji i listów"

## § 5

1. Nieetatowy inspektor ds. skarg i wniosków kontroluje terminowość załatwienia skarg i wniosków przez komórki wewnętrzne WCKiK SP ZOZ w Warszawie oraz podejmuje bezpośrednie czynności zapewniające zachowanie obowiązujących terminów.
2. Nieetatowy inspektor ds. skarg i wniosków sporządza tematyczną roczną analizę skarg i wniosków, które wpłynęły do WCKiK SP ZOZ w Warszawie oraz informuje w razie potrzeby Dyrektora o problemach wynikających z rozpatrywania skarg i wniosków, a następnie w oparciu o prowadzoną ewidencję sporządza roczne sprawozdanie ze sposobu rozpatrzenia i załatwienia petycji, skarg i wniosków osób cywilnych wraz charakterystyką liczbową i tematyczną. Przedmiotowe sprawozdanie przesyła do Departamentu Wojskowej Służby Zdrowia w Warszawie zgodnie z obowiązującym terminem.

## § 6

1. Skargi i wnioski (anonimowe) nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy oraz adresu wnoszącego) podlegają wyłącznie szczegółowej analizie, natomiast pozostawiane są bez udzielenia odpowiedzi.
2. Bieżący nadzór nad załatwianiem skarg i wniosków przez komórki organizacyjne sprawuje Dyrektor WCKiK SP ZOZ w Warszawie.

## § 7

1. Petycje złożone i rozpatrywane przez Wojskowe Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Warszawie niezwłocznie umieszcza się na stronie internetowej WCKiK SP ZOZ informację zawierającą odwzorowanie cyfrowe (skan) petycji, datę jej złożenia oraz w przypadku wyrażenia zgody- imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana.
2. Informacja o której mowa w § 7 ust. 1, jest niezwłocznie aktualizowana o dane dotyczące przebiegu postępowania w szczególności dotyczące zasięgniętych opinii, przewidzianego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.
3. Petycja powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia jej złożenia.
4. WCKiK SP ZOZ rozpatrujący petycję zawiadamia podmiot wnoszący petycję o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
5. W przypadku wystąpienia petycji opracowuje się roczne zbiorcze sprawozdanie o petycjach złożonych w WCKiK SP ZOZ.

Instrukcja wchodzi w życie z dniem podpisania.

**KSIĘGA  
EWIDENCJI SKARG, WNIOSEKÓW, PETYCJI I LISTÓW**

-----

/nazwa jednostki wojskowej, RSZ ZT, inspektoratu, departamentu, zarządu, biura/

Data założenia .....

Data zakończenia .....







**PROTOKÓŁ**  
**przyjęcia skargi - wniosku wniesionej/ego ustnie**

W dniu .....20.....r. w .....

.....

Ob. ....

zam. w ..... ul. ....

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę – wniosek :

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki :

1. ....
2. ....
3. ....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków:

1. ....
2. ....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

*Protokół sporządził:*

.....

*imię i nazwisko/stanowisko służbowe*

.....  
*podpis wnoszącego / osoby przez niego upoważnionej*

# KSIĘGA EWIDENCJI PRZYJĘĆ INTERESANTÓW

-----  
/nazwa jednostki wojskowej, RSZ ZT, inspektoratu, departamentu, zarządu, biura/

Data założenia .....

Data zakończenia .....

**Załącznik nr 3**

Lp.	Nr wychodzący i data		Skąd wpłynęło	Nazwisko i imię oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek	Treść skargi lub wniosku
	Nr	Data			

**Załącznik nr 3**

Sposób załatwienia skargi lub wniosku	Do kogo wysłano zawiadomienie o załatwieniu skargi lub wniosku	Nr wychodzący i data załatwienia		Uwagi
		Nr	Data	

## KLAUZULA INFORMACYJNA DLA SKŁADAJĄCYCH SKARGI i WNIOSKI

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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) (Dz.U. UE L 119/1) – /RODO/ oraz na podstawie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych informuję, iż:

### DANE KONTAKTOWE ADMINISTRATORA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Danych Osobowych gromadzonych i przetwarzanych jest Wojskowe Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa (dalej: WCKiK) z siedzibą w Warszawie reprezentowany przez Dyrektora WCKiK.
2. Mogą się Państwo z nim kontaktować w następujący sposób:
  - listownie na adres: ul. Koszykowa 78, 00 – 671 Warszawa 1;
  - poprzez e-mail: sekretariat@wckik.pl;
  - telefonicznie: 261 845 001;
3. Osobą fizyczną upoważnioną przez Administratora Danych Osobowych zobowiązaną do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną jest Inspektor Ochrony Danych: adres e-mail: iodo@wckik.pl;

### CEL PRZETWARZANIA DANYCH I PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA

WCKiK jako administrator przetwarza dane osobowe w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, realizacji obowiązków w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi, tj. w celu prowadzenia rejestru skarg i wniosków, udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski, przekazywania skarg do właściwych organów. Podstawę prawną przetwarzania danych stanowi art. 6 ust. 1 c i e RODO w związku z ustawą z dnia 22 sierpnia 1997 r. o publicznej służbie krwi (Dz. U. 2021 poz. 1741, z późn. zm.), ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, z późn. zm.), rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. poz. 46).

### INFORMACJE O ODBIORCACH DANYCH

Państwa dane osobowe będą udostępniane innym odbiorcom danych tylko i wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa lub na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych osobowych lub innych instrumentów prawnych zawieranych z podmiotami i organami publicznymi świadczącymi na rzecz WCKiK usług, z którymi wiąże się przetwarzanie danych osobowych, dla których administratorem jest WCKiK.

### OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH I KRYTERIUM JEGO USTALENIA

Państwa dane osobowe przechowywane będą przez okres niezbędny do realizacji wskazanych wyżej celów, a po tym czasie dane osobowe będą przechowywane w celach archiwalnych przez okresy wskazane w instrukcji kancelaryjnej administratora, którą WCKiK zobowiązany jest stosować na mocy ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz rozporządzeń wykonawczych do tej ustawy.

## INFORMACJE O PRZYŚLUGUJĄCYCH PODMIOTOM DANYCH PRAWACH

W zakresie przetwarzania danych osobowych mają Państwo następujące prawa:

- **prawo dostępu do danych i ich sprostowania** – w zakresie jakim przepisy szczególne przewidują odrębny tryb sprostowania,
- **prawo do usunięcia danych** - korzystając z tego prawa mogą Państwo złożyć wniosek o usunięcie danych. W przypadku zasadności wniosku dokonamy niezwłocznego usunięcia danych. Prawo to nie dotyczy jednak sytuacji gdy dane osobowe przetwarzane są do celów związanych z wywiązywaniem się z prawnych obowiązków administratora lub do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach władzy publicznej powierzonej administratorowi,
- **prawo do przenoszenia danych** – ma zastosowanie jedynie w przypadkach jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody i w sposób zautomatyzowany,
- **prawo wniesienia sprzeciwu** - korzystając z tego prawa mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Państwa danych, jeżeli są one przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit e lub f RODO (prawnie uzasadniony interes lub interes publiczny). Po przyjęciu wniosku w tej sprawie jesteśmy zobowiązani do zaprzestania przetwarzania danych w tym celu. W takiej sytuacji, po rozpatrzeniu Państwa wniosku, nie będziemy już mogli przetwarzać danych osobowych objętych sprzeciwem na tej podstawie, chyba że wykazemy, iż istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania danych, które według prawa uznaje się za nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności lub podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
- **prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie** - w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, w wypadku jeżeli przetwarzania którego dokonano na podstawie zgody wyrażonej przed jej cofnięciem,
- **prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego** - Mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy prawa. W zakresie przetwarzania danych osobowych w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości organem nadzorczym w zakresie działalności WCKiK nadzór nad przetwarzaniem danych osobowych wykonuje Dyrektor Departamentu Wojskowej Służby Zdrowia MON.

## INFORMACJA O OBOWIĄZKU PODANIA DANYCH

W przypadku danych przetwarzanych dla realizacji wymienionych celów i obowiązków WCKiK wynikających z przepisów prawa, podanie danych jest wymogiem ustawowym.

## INFORMACJA O ZAUTOMATYZOWANYM PODEJMOWANIU DECYZJI

Państwa dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu przetwarzaniu i nie będą poddawane profilowaniu.

## INFORMACJA O PRZEKAZYWANIU DANYCH DO PAŃSTWA TRZECIEGO

Państwa dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.



WOJSKOWE CENTRUM  
KRWIODAWSTWA i  
KRWIOLECZNICTWA  
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej

Warszawa, dnia 11.04.2022 r.

„wyciąg”

**ROZKAZ DZIENNY Nr 62/2022**  
**Dyrektora Wojskowego Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa SPZOZ**  
**z dnia 8 kwietnia 2022 r.**

**9. INNE SPRAWY.**

1. W sprawach skarg, wniosków i petycji interesantów przyjmuję w każdy poniedziałek w godzinach 15.00 do 16.00 po uprzednim uzgodnieniu z Sekretariatem Centrum terminu przyjęcia.

Do przyjmowania i rozpatrywania oraz prowadzenia ewidencji w sprawie skarg, wniosków, petycji, listów wyznaczam :

Nieetatowego inspektora ds .skarg i wniosków:

- Pani Adamina ŻYŁA

Jednocześnie z dniem 08.04.2022 r. wprowadzam „Instrukcję w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji i listów” do użytku służbowego w WCKiK SPZOZ.

**/-/ plk mgr inż. Tomasz STEFAŃSKI**

Potwierdzam wyciąg:

Zaewidencjonowano w rejestrze Nr RTD 3/2022  
Str. 2 poz. 97 dn. 11.04.2022 r.



Za zgodnością  
Z sekretariatem