

Data: 05.01.2023 r.

Znak sprawy: NFZ-DOKiP-DISIW.5100.18.2023  
2023.2737.CWIW

Pan  
Adresat: Stanisław Trociuk  
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich

Tytuł pisma:

**Informacje o sposobie rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia –  
odpowiedź na pismo znak: VII.501.174.2022.KSZ**

Szanowny Panie Rzeczniku,

głównym aktem prawnym regulującym podstawowe zasady rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia jest ustawa [1]. Dokumentem wewnętrznym, który określa zasady postępowania przy rozpatrywaniu skarg i wniosków jest procedura [2]. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji zadań statutowych i obowiązków ustawowych Narodowego Funduszu Zdrowia w szczególności wskazanych w ustawie [3], w tym rozpatrywania skarg i wniosków.

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia zbiera niezbędne materiały. Stanowią o tym przepisy rozporządzenia [4], wydanego na podstawie art. 226 ustawy [1].

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

Ponieważ nie znamy treści skargi, możemy domniemywać, że NFZ po przeanalizowaniu zarzutów zawartych w skardze nie stwierdził właściwości do jej rozpatrzenia i działając zgodnie z przepisami § 10 rozporządzenia [5] przekazał ją do rozpatrzenia zgodnie z właściwością.

Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem. Stanowią o tym przepisy art. 225 § 1 ustawy [1].

Zgodnie z art. 226a ustawy [1] komórki właściwe w sprawach skarg i wniosków przekazują informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia [6] skarżącemu lub wnioskodawcy przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób. W przypadku przekazania skargi do rozpatrzenia właściwemu organowi, zgodnie z art. 231 § 2 ustawy [1] informacje o których mowa art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia [5] dołącza się do zawiadomienia o przekazaniu skargi.

#### **Podstawa prawna**

[1] ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2000, ze zm.)

[2] procedura z 29 lipca 2022 r. Obsługa skarg, wniosków i odpowiedzi do klientów v.2.0

[3] ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2022 r. poz. 2561, z późn.zm.)

[4] § 9 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46)

[5] § 10 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46)

[6] rozporządzenie 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.Urz.UE.L Nr 119, str. 1, z późn.zm.)

Z poważaniem

Małgorzata Dziędział

Zastępca Prezesa ds. operacyjnych

Zastępca Prezesa ds. Operacyjnych

Narodowy Fundusz Zdrowia

/Dokument podpisany elektronicznie/