

## TRYB SKŁADANIA SKARG I WNIOSKÓW

Skargi i wnioski mogą być zgłaszane do **Wydziału Skarg i Wniosków** w Departamencie Spraw Świadczeniobiorców Centrali NFZ

### **bezpośrednio:**

w poniedziałki i czwartki - godzinach od 8.00 do 17.00  
we wtorki, środy i piątki - w godzinach od 8.00 do 16.00

### **faksem:**

22 572 63 31

**drogą elektroniczną** na adres:

[infolinia@nfz.gov.pl](mailto:infolinia@nfz.gov.pl)

**pisemnie** na adres:

**Departament Spraw Świadczeniobiorców  
Narodowy Fundusz Zdrowia - Centrala**  
ul. Grójecka 186  
02-390 Warszawa

**Ponadto szczegółowe informacje w zakresie sposobu składania skarg i wniosków można uzyskać pod numerem telefonu**

22 572 60 41

**Tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków** reguluje [zarządzenie Nr 31/2010/DSS](#) Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 1 lipca 2010 r. (z późn. zm.), a w szczególności przepisy § 7.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik Nr 1 do zarządzenia.
4. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
5. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym, pracownik komórki organizacyjnej, o której mowa w § 5 ust. 1, za pomocą poczty elektronicznej występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o potwierdzenie złożenia skargi lub wniosku pisemnie w terminie siedmiu dni. Termin do załatwienia skargi lub wniosku biegnie od dnia wpływu tego potwierdzenia do Funduszu.
6. Składanie skarg i wniosków poprzez [Elektroniczną Skrzynkę Podawczą](#) w ramach Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP) odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie dotyczącym korzystania z Elektronicznej Platformy (ePUAP).

*źródło - Departament Spraw Świadczeniobiorców*