



Zarządzenie nr 1/01/21/22

Rektora Staropolskiej Szkoły Wyższej w Kielcach z dnia 21. stycznia 2022 r.

w sprawie wprowadzenia *Procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków*

Na podstawie art. 23 ust. 1 *Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* (Dz. U. 2018, poz 1668 z późn. zm.) oraz *Statutu Staropolskiej Szkoły Wyższej w Kielcach* zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam *Procedurę przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków*, która stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Celem procedury, o której mowa w § 1, jest ustalenie zasad przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez studentów, słuchaczy studiów podyplomowych, pracowników dydaktycznych oraz administracyjnych.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

REKTOR

dr hab. Jolanta M. Góral-Półrola, prof. StSW

Procedura przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Staropolskiej Szkole Wyższej w Kielcach

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Staropolskiej Szkoły Wyższej.
2. Przedmiotem wniosku może być w szczególności poprawa organizacji i usprawnienie funkcjonowania Staropolskiej Szkoły Wyższej i jej jednostek organizacyjnych, pracy pracowników Uczelni, w tym w szczególności zapobieganie nadużyciom i lepsze zaspokajanie potrzeb interesariuszy zewnętrznych oraz wewnętrznych.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie (w tym także za pośrednictwem poczty elektronicznej),
 - b) ustnie – do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący to zgłoszenie.
2. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - a) w sprawach studenckich – w zależności od przedmiotu sprawy: Opiekunowie Grup, Dyrektorzy Instytutów, Rektor oraz Prorektor,
 - b) w sprawach dotyczących jakości kształcenia – Przewodniczący Instytutowych Zespołów ds. Jakości Kształcenia, Pełnomocnik Rektora ds. Jakości Kształcenia,
 - c) w sprawach dotyczących praktyk zawodowych – Koordynatorzy ds. Praktyk Zawodowych we właściwych Instytutach oraz Pełnomocnik Rektora ds. Kształcenia Praktycznego,
 - d) w sprawach dotyczących nauki – Dyrektorzy Instytutów, Rektor oraz Prorektor,
 - e) w sprawach dotyczących funkcjonowania jednostek organizacyjnych, w tym jednostek administracji – kierownicy tych jednostek, Rektor, Prorektor oraz Kanclerz,
 - f) w sprawach dotyczących pracowników – Kierownik Działu Kadr, Dyrektorzy Instytutów, Kanclerz, Rektor oraz Prorektor,
 - g) w innych sprawach – kierownik jednostki organizacyjnej, której dotyczy skarga/wniosek, Rektor, Prorektor, Kanclerz.
3. Osoby, o których mowa w ust. 2, ustalają dni i godziny przyjmowania w sprawach skarg i wniosków. Informacja o terminach przyjmowania w sprawach skarg i wniosków umieszczana jest w ogólnodostępnym miejscu (w szczególności na stronie internetowej).
4. Przed zgłoszeniem się w sprawie skargi/wniosku do Rektora, Prorektora lub Kanclerza wymagane jest uprzednie zgłoszenie się do Rektoratu w celu ustalenia dokładnego terminu przyjęcia.
5. Przyjmujący skargę/wniosek jest zobowiązany potwierdzić ten fakt, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Protokół przyjęcia ustnej skargi/wniosku stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

§ 3

1. Osoby, o których mowa w § 2 ust. 2, prowadzą ewidencję skarg i wniosków, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku skarg/wniosków wpływających do Rektora, Prorektora, Kanclerza, Dyrektorów Instytutów ewidencje skarg i wniosków prowadzą odpowiednio Biuro Rektora oraz Dziekanaty.
3. Do ewidencji, o której mowa w § 2 ust. 1, nie wpisuje się skarg i wniosków złożonych anonimowo – tego typu wnioski/skargi pozostają bez rozpoznania.

4. Ewidencja skarg i wniosków stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.

§ 4

1. Za kwalifikację określonych spraw jako wnioski/skargi oraz ich rozpatrzenie odpowiadają osoby wymienione w § 2 ust. 2 niniejszej procedury. Osoby te – po zaewidencjonowaniu skargi/wniosku – mogą przekazać ich merytoryczne rozpatrzenie właściwej komórce organizacyjnej.
2. Skarga/wniosek dotyczący określonej osoby nie może być przekazany do rozpatrzenia tej osobie, a także osobom, wobec których pozostaje ona w zwierzchności służbowej. W przypadku, gdy osoba, której przekazano skargę/wniosek nie jest właściwa do jej/jego rozpatrzenia, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni, przekazuje ona skargę/wniosek do właściwej osoby lub organu, zawiadamiając o tym wnoszącego. W powyżej przedstawionej sytuacji skarga/wniosek zostają zaewidencjonowane we właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej.
3. Rozpatrzenie skarg/wniosków polega na uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy, wydaniu rozstrzygnięcia, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu skarżącego (zgłaszającego wniosek) o sposobie załatwienia sprawy.
4. W przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie jest możliwe ustalenie ich przedmiotu, osoby, o których mowa w § 2 ust. 2 niniejszej procedury, wzywają wnoszącego skargę/wniosek do złożenia w przeciągu 7 dni wyjaśnienia lub uzupełnienia, ze wskazaniem, że brak usunięcia uchybień skutkowało będzie pozostawieniem skargi/wniosku bez rozpoznania.
5. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do właściwości Staropolskiej Szkoły Wyższej, należy skargę/wniosek zwrócić składającemu z pismem przewodnim, wskazując właściwy organ do jej rozpatrzenia. Gdy określona skarga/wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy Uczelni – należy skargę/wniosek zarejestrować, a następnie wraz z pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego (kopię ww. skargi/wniosku wraz z pismem przewodnim należy zachować w dokumentacji).
6. Odpowiedź na skargę/wniosek udzielana jest w formie pisemnej i zawiera:
 - a) wskazanie organu, który ją wydał,
 - b) rozstrzygnięcie wraz z wyczerpującą informacją o sposobie rozpatrzenia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) uzasadnienie z odniesieniem do przepisów prawnych, jeżeli skarga/wniosek została rozpatrzona odmownie,
 - d) podpis osoby kompetentnej upoważnionej do rozpatrzenia skargi/wniosku ze wskazaniem jej imienia, nazwiska oraz stanowiska służbowego.

§ 5

1. Postępowanie w sprawie rozpatrzenia skargi/wniosku ma charakter jednoinstancyjny.
2. Skarżący nieusatysfakcjonowany ze sposobu rozpatrzenia skargi/wniosku może ponownie złożyć skargę/wniosek, w przypadku wskazania nowych – niepodnoszonych wcześniej – okoliczności, do organu, który tę skargę/wniosek rozpatrywał.
3. W przypadku nieprawidłowego sposobu rozstrzygnięcia lub przekroczenia terminu rozpatrzenia skargi/wnioski – wnioskodawcy przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu wyższego stopnia lub sprawującego bezpośredni nadzór na organem, który rozpatrywał skargę/wniosek. W takim przypadku wszczęte zostaje odrębne postępowanie skargowe.

§ 6

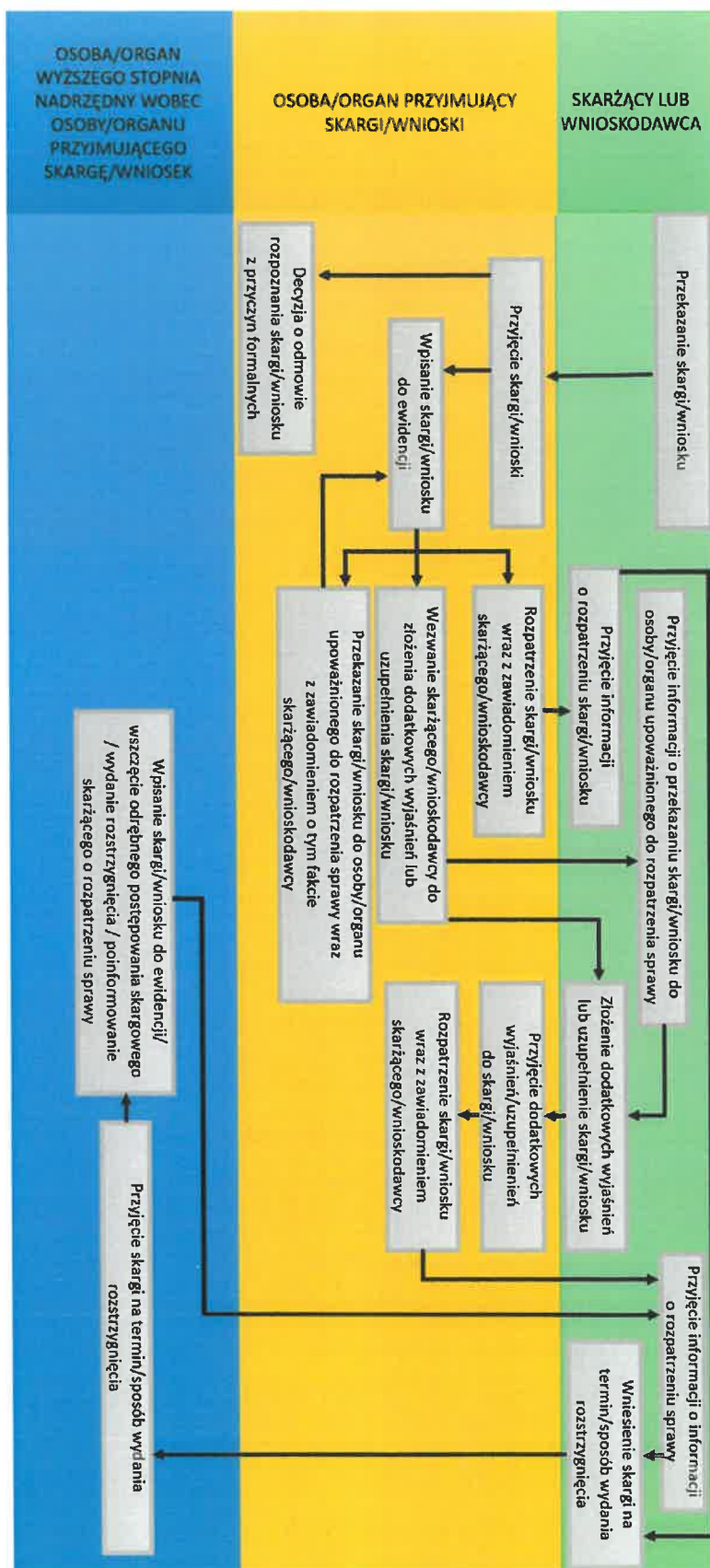
1. Skargi/wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia, w którym wpłynęły.
2. W przypadku spraw szczególnie skomplikowanych termin wskazany w § 6 ust. 1 może zostać przedłużony o miesiąc. O przedłużeniu terminu rozpatrzenia skargi / wniosku osoba upoważniona do wydania rozstrzygnięcia zobowiązana jest zawiadomić stronę, która je wniosła w terminie do 30 dni od daty złożenia skargi/wniosku wskazując przyczynę zwłoki.

§ 7

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg/wniosków wpływających do Staropolskiej Szkoły Wyższej sprawuje minister właściwy ds. szkolnictwa wyższego.
2. W terminie do końca lutego każdego roku osoby prowadzące ewidencje skarg i wniosków zobowiązane są do przekazania do Biura Rektora kserokopii ewidencji, o których mowa w § 3 ust. 1 za poprzedni rok kalendarzowy.

§ 8

1. Informacje publiczne, zawarte w ewidencjach skarg oraz ewidencjach wniosków udostępniane są na wniosek strony sprawującej nadzór nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg/wniosków, z zastrzeżeniem, że prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych oraz o ochronie tajemnic ustawowo chronionych.
2. Informacje zawarte w ewidencjach skarg oraz ewidencjach wniosków w części dotyczącej danych osobowych objęte są ochroną zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.



PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ/ WNIOSKU USTNEGO

W dniu.....

Pan/Pani.....

Zamieszkały/a.....

Telefon.....

Złożyła skargę/wniosek* o następującej treści:

Do skargi/wniosku* dołączono następujące dokumenty:

1.
2.
3.
4.
5.

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis przyjmującego)

