

*Załącznik do Zarządzenia nr 323/01/2024 Rektora Wyższej Szkoły Administracji
w Bielsku Białej z dnia 26 stycznia 2024r.
w sprawie powołania Komisji ds. Skarg i Wniosków oraz procedury jej postępowania*

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 1. Cel procedury

1. Procedura określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez studentów, słuchaczy studiów podyplomowych, pracowników dydaktycznych, administracyjnych oraz innych osób.

§ 2. Podstawowe definicje

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie albo nienależyte wykonywanie zadań przez organy lub pracowników uczelni, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe bądź nadmiernie sformalizowane załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji uczelni, doskonalenia jakości kształcenia w uczelni, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności - w tym intelektualnej, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności akademickiej uczelni.

§ 3. Odpowiedzialność

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Rektor.

2. Pisemne skargi i wnioski przyjmowane są w Rektoracie oraz Dziekanacie.

3. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje Rektorat: prowadzi rejestr skarg i wniosków, który obejmuje numer sprawy, istotę sprawy, podjęte działania, przechowuje kopie skarg i wniosków oraz kopie udzielonych na nie odpowiedzi.

4. Pracownicy przyjmujący zgłoszenia są odpowiedzialni za ich ewidencję i przestrzeganie terminów załatwiania.

§ 4. Procedura postępowania

1. Skargi i wnioski mogą być składane w dowolnej formie: pisemnej, ustnej lub elektronicznej.
2. Pisemne skargi i wnioski składane są w Rektoracie oraz Dziekanacie (wzór wniosku - załącznik nr 1).
3. Rektor deleguje rozpatrzenie skargi lub wniosku do Komisji ds. Skarg i Wniosków.
4. Studenci mogą składać skargi lub sygnalizować sytuacje konfliktowe dziekanowi wydziału, osobiście lub za pośrednictwem starosty grupy, przedstawiciela Samorządu Studenckiego lub opiekuna roku.
6. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie albo nienależyte wykonanie zadań przez właściwe jednostki lub pracowników, naruszenie interesów studentów, a także przewlekłe załatwianie spraw.
7. Studenci powinni kierować skargi w sposób bezpośredni lub za pośrednictwem opiekuna roku, starosty grupy, samorządu studenckiego, także korespondencyjnie, w tym elektronicznie.
8. Przedmiotem wniosku może być postulat dotyczący ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy w jednostkach uczelni, doskonalenia jakości kształcenia, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności akademickiej a także sytuacja konfliktowa, gdy występują różnice pomiędzy interesami poszczególnych podmiotów.
9. Wnioski studenci mogą składać indywidualnie lub grupowo lub za pośrednictwem przedstawicieli samorządu studentów, bezpośrednio lub korespondencyjnie, w tym elektronicznie.
10. Słuchacze studiów podyplomowych zgłaszają osobiście skargi lub sygnalizują sytuacje konfliktowe do Koordynatora Studiów Podyplomowych.
11. Dopuszcza się również zgłaszanie skarg i wniosków za pośrednictwem skrzynki studenckiej skarg i wniosków przy Samorządzie Studenckim.
12. Skarga lub wniosek powinny być podpisane przez studenta lub studentów. W przypadku spraw grupowych podpis może złożyć upoważniony przedstawiciel grupy studentów.

13. Skargi i wnioski o charakterze anonimowym pozostają bez rozpatrzenia.
14. Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie do protokołu. W tym przypadku, osoba przyjmująca zgłoszenie jest obowiązana sporządzić protokół, który podpisuje student wnoszący skargę lub wniosek oraz pracownik przyjmujący.
15. W protokole należy zamieścić: datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko studenta, kierunek studiów, rok, oraz opis sprawy zgłoszonej przez studenta.
16. Skargi lub sygnalizacje sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo opisane. W przypadku wątpliwości co do ich treści, zgłaszający mogą być wezwani do ich doprecyzowania w terminie 7 dni od dnia otrzymania skargi lub wniosku. Wezwanie powinno zawierać pouczenie, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
17. Rozstrzygnięcie zgłoszonej skargi lub informacji na temat zaistniałej sytuacji konfliktowej powinno nastąpić do 14 dni, a w szczególnych sytuacjach do 30 dni, o czym student oraz słuchacz zgłaszający skargę powinien zostać poinformowany w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
18. W przypadku nierozpatrzenia bądź niesatysfakcjonującego załatwienia skarg lub sygnalizacji sytuacji konfliktowych przez osoby odpowiedzialne, osoba składająca skargę jest uprawniona do złożenia pisemnego odwołania do Dziekana, a w przypadku słuchaczy studiów podyplomowych do Koordynatora Studiów Podyplomowych.
19. Rozstrzygnięcie odwołania zgłoszonej skargi lub informacji na temat zaistniałej sytuacji konfliktowej powinno nastąpić do 14 dni.

§ 5. Załączniki



Wzór wniosku

*Załącznik nr 1 do Procedury Rozpatrywania Skarg i Wniosków
w Wyższej Szkole Administracji w Bielsku-Białej*

Imię i nazwisko studenta/słuchacza

.....

Kierunek:.....

Rektor
Wyższej Szkoły Administracji
w Bielsku-Białej

SKARGA/WNIOSEK

Zwracam się z uprzejmą prośbą o rozpatrzenie
mojej skargi/ wniosku * dotyczącej/dotyczącego

UZASADNIENIE:

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

(opis składanej skargi/ opis wniosku)

Bielsko-Biała, dn.

Podpis Studentki/Studenta

Podpis Słuchacza/Słuchaczki

.....

*- niepotrzebne skreślić