Zarządzenie nr 75/R/WSPA/2016-2017
Rektora Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie
z dnia 12 września 2017 roku
w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie

Na podstawie: § 23 ust. 1 Statutu Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie, którego tekst jednolity stanowi Załącznik do Uchwały Zarządu Centrum Kształcenia Menadżerów Przemysłowych Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie z dnia 15 grudnia 2016 roku w przedmiocie zmiany statutu Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie z późn. zm. zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie" (dalej: Procedura), w brzmieniu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

dr Marta Komorska

REKTOR

RADCA PRAWNY
Łukasz Kulik

Załącznik nr 1 do zarządzenia Zarządzenie nr 75/R/WSPA/2016-2017 Rektora Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie z dnia 12 września 2017 roku

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W WYŻSZEJ SZKOLE PRZEDSIĘBIORCZOŚCI I ADMINISTRACJI W LUBLINIE

§ 1. Cel procedury

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

§ 2. Przedmiot i sposób zgłoszenia skargi lub wniosku

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. Skargi i wnioski mogą być składane pisemnie, oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

4. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie sporządza się protokół według wzoru, stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszej procedury, który powinien zawierać:

1) datę przyjęcia skargi lub wniosku,

2) dane (imię, nazwisko/nazwa instytucji) i adres oraz numer telefonu zgłaszającego,

3) zwięzły opis treści sprawy,

4) informację o załączonych dokumentach,

5) podpis wnoszącego skargę lub wniosek,

6) podpis przyjmującego skargę lub wniosek.

5. Jeżeli wnioskodawca tego zażąda, osoba przyjmująca skargę lub wniosek potwierdza fakt jej przyjęcia.

6. Skargi i wnioski składa się w Rektoracie, Dziekanacie lub Centrum Kształcenia Podyplomowego, w dniach i godzinach przyjmowania interesantów lub pracy powyższych komórek organizacyjnych, a także przesyła się tradycyjną lub elektroniczną drogą pocztową.

7. Studenci mogą składać skargi lub sygnalizować sytuacje konfliktowe prodziekanom właściwym do spraw danego kierunku studiów wyższych osobiście, a także za pośrednictwem starosty grupy lub przedstawiciela Samorządu Studenckiego.

8. Słuchacze studiów podyplomowych mogą zgłaszać skargi lub sygnalizować sytuacje konfliktowe opiekunom właściwym do spraw danego kierunku studiów podyplomowych.

9. Skargi lub sygnalizacje sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo opisane. W przypadku wątpliwości co do ich treści, zgłaszający mogą być wezwani do ich doprecyzowania.

10. Warunkiem przyjęcia skargi lub wniosku do rozpatrzenia jest podpis osoby zgłaszającej na skardze lub wniosku. W sprawach grupowych podpis może złożyć upoważniony przedstawiciel danej grupy.

11. Skargi i wnioski o charakterze anonimowym pozostawione zostaną bez rozpatrzenia.

§ 3. Organy odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Organami odpowiedzialnymi za rozpatrywanie skarg i wniosków są:

1) Dyrektor Centrum Studiów Wyższych - w przypadku skarg i wniosków dotyczących spraw z zakresu dydaktyki i organizacji studiów wyższych oraz dotyczących studentów,

2) Dyrektor Centrum Studiów Podyplomowych - w przypadku skarg i wniosków dotyczących spraw z zakresu dydaktyki i organizacji studiów podyplomowych oraz dotyczących słuchaczy studiów podyplomowych,

3) Kanclerz - w przypadku skarg i wniosków dotyczących spraw administracyjnych i organizacji administracji,

4) Rektor - w pozostałych sprawach, a także w sprawach dotyczących osób, o których mowa w ust. 1-3, oraz w sprawach odwołań od rozstrzygnięć, podjętych przez te osoby.

2. Skargi i wnioski, o których mowa w ust. 1, rozpatrywane są przez właściwy rzeczowo dla danej sprawy organ we własnym zakresie, bądź zlecane są do rozpatrzenia kierownikom komórek organizacyjnych właściwym pod względem merytorycznym.

3. Skarga na pracownika może być przekazana do załatwienia jego przełożonemu. Informację o przekazaniu skargi odnotowuje się w Rejestrze, a także przekazuje się skarżącemu.

4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani też osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

5. W każdym przypadku o sposobie rozpatrzenia należy zawiadomić organ, który sprawę przekazał do rozpatrzenia i odnotować w Rejestrze.

§ 4. Rejestracja skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski, które wpłynęły do Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji, przekazuje się do zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków (dalej: Rejestr), znajdującym się w Rektoracie Uczelni. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

2. Po zarejestrowaniu daną skargę lub wniosek przekazuje się zgodnie z właściwością organom, o których mowa w § 3 ust. 1. Informację o przekazaniu danej skargi lub wniosku umieszcza się w Rejestrze.

3. Po rozpatrzeniu danej sprawy informację o sposobie rozstrzygnięcia skargi lub wniosku odnotowuje się w Rejestrze.

§ 5. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w Rejestrze, organ lub osoba, której zlecono rozpatrzenie skargi lub wniosku podejmuje niezbędne kroki w celu ich rozpoznania i wyjaśnienia.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ, właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do właściwych pod tym względem merytorycznych komórek organizacyjnych o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

4. 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 właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wnioski, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek, a także odnotowuje fakt przekazania w Rejestrze.

5. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie miesiąca, a w przypadku sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia złożenia skargi lub wniosku.

6. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić osobę, która je wniosła.

7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury, powinno zawierać:

1) oznaczenie organu lub osoby, od którego pochodzi,

2) wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek został załatwiony,

3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku,

4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie.

8. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie określonym w ust. 5 zawiadamia się stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

9. W przypadku potwierdzenia zarzutów i uchybień zawartych w skardze lub wniosku należy rozważyć wydanie polecenia lub podjąć inne stosowne środki w celu naprawy bądź usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.

10. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu skargi lub wniosku nie zostaną stwierdzone żadne uchybienia i nieprawidłowości, skargę lub wniosek oddala się jako bezpodstawne.

11. Skarżącemu, niezadowolonemu ze sposobu rozstrzygnięcia skargi, służy prawo wniesienia odwołania do Rektora Uczelni.

12. Wnioskodawcy, niezadowolonemu ze sposobu rozstrzygnięcia wniosku, służy prawo wniesienia skargi.

13. Rektor rozpatruje odwołanie, o którym mowa w ust. 11, w terminie miesiąca od wniesienia odwołania.

14. Rozstrzygnięcie podjęte przez Rektora Uczelni jest ostateczne.

dr Marta Komorska

REKTOR

RADCA PRAWNY
Łukasz Kulik

Załącznik nr 1 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie, stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia nr 75/R/WSPA/2016-2017 Rektora Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie z dnia 12 września 2017 roku

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:

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

.....

(podpis wnoszącego)

.....

(podpis przyjmującego)

**niepotrzebne skreślić*

dr Marta Komorska

REKTOR

Załącznik nr 2 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie, stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia nr 75/R/WSPA/2016-2017 Rektora Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie z dnia 12 września 2017 roku

Centralny Rejestr Skarg i Wniosków

Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie

Przyjęcie skargi/wniosku				Przekazanie skargi/wniosku			Rozstrzygnięcie skargi/wniosku		
Numer skargi/wniosku i data wpływu	Imię, nazwisko, adres i numer telefonu zgłaszającego skargę/wniosek	Organ lub osoba przyjmująca skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Data przekazania skargi/wniosku	Osoba przekazująca skargę/wniosek do rozstrzygnięcia	Organ lub osoba, której przekazano skargę/wniosek do rozstrzygnięcia	Data rozstrzygnięcia	Organ lub osoba rozstrzygająca	Sposób rozstrzygnięcia

dr Marta Komorska

REKTOR

Załącznik nr 3 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie, stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia nr 75/R/WSPA/2016-2017 Rektora Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie z dnia 12 września 2017 roku

ZAWIADOMIENIE O SPOSOBIE ZAŁATWIENIA SKARGI/WNIOSKU

W wyniku postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi/wniosku* nr.....

złożonej/złożonego* przez:.....w dniu.....

a dotyczącej/dotyczącego*:

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

podjęto następujące czynności wyjaśniające:

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

i ustalono, że:

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

Uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie: (w przypadku odmownego załatwienia skargi lub wniosku)

.....
.....

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

.....

(podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku)

**niepotrzebne skreślić*

dr Marta Komorska

REKTOR