

Załącznik

do Zarządzenia nr R-0201-36/2019

Rektora UEK z dnia 9 września 2019 r.

ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W UNIWERSYTECIE EKONOMICZNYM W KRAKOWIE

§ 1

Przedmiot skarg i wniosków

1. Przedmiotem **skargi** może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie lub jego pracowników.
2. Przedmiotem **wniosku** może być w szczególności poprawa organizacji i usprawnienie funkcjonowania Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie i jego jednostek organizacyjnych, pracy pracowników Uczelni, a także wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 2

Wnoszenie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie - do protokołu.
2. Skargi i wnioski zgłoszone ustnie przyjmowane są do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole, o którym mowa w ust.2, zamieszcza się:
 - 1) datę przyjęcia skargi lub wniosku,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego,
 - 3) zwięzły opis treści sprawy,
 - 4) imię, nazwisko i podpis przyjmującego,
 - 5) podpis wnoszącego.
4. Wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi/wniosku stanowi załącznik nr 1 do niniejszych Zasad.

§ 3

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
 - 1) w sprawach studenckich - w zależności od przedmiotu sprawy: Dziekani i Prodzekani poszczególnych Kolegiów, kierownik Działu Nauczania, kierownik Działu Spraw Bytowych Studentów, Rektor, Prorektorzy,
 - 2) w sprawach dotyczących nauki – Dziekani i Prodzekani odpowiednich Kolegiów, Prorektor ds. Nauki i Rektor,
 - 3) w sprawach dotyczących mieszkańców domów studenckich – kierownicy poszczególnych domów studenckich, Prorektor ds. Studenckich i Kształcenia, Rektor,
 - 4) w sprawach dotyczących funkcjonowania jednostek organizacyjnych, w tym jednostek badawczo-dydaktycznych i jednostek administracji – kierownicy lub dyrektorzy tych jednostek, Rektor, Prorektorzy,
 - 5) w sprawach dotyczących pracowników – Kierownik Działu Spraw Pracowniczych, Dziekani odpowiednich Kolegiów, Kanclerz, Rektor,
 - 6) w innych sprawach – kierownik jednostki organizacyjnej, której dotyczy skarga/wniosek, Rektor, Prorektorzy, Kanclerz.
2. Osoby, o których mowa w ust.1, ustalają dni i godziny przyjmowania w sprawach skarg i wniosków. Informacja o terminach przyjmowania w sprawach skarg i wniosków

umieszczana jest w ogólnodostępnym miejscu (np. na tablicy ogłoszeń, na stronie internetowej).

3. Przed zgłoszeniem się w sprawie skargi/wniosku do Rektora, Prorektorów lub Kanclerza o wymagane jest uprzednie zgłoszenie się do Kancelarii Rektora lub Sekretariatu Kanclerza w celu ustalenia dokładnego terminu przyjęcia.

§ 4

Ewidencja skarg i wniosków

1. Osoby, o których mowa w §3 ust.1, prowadzą ewidencję skarg oraz ewidencję wniosków, z zastrzeżeniem ust.2.
2. W przypadku skarg/wniosków wpływających do Rektora, Prorektorów, Kanclerza, Dziekanów ewidencje skarg i ewidencje wniosków prowadzą odpowiednio Kancelaria Rektora, Sekretariat Kanclerza, dziekanaty. Pozostałe osoby, o których mowa w §3 ust.1 mogą upoważnić podległych pracowników do prowadzenia w ich imieniu ewidencji skarg i wniosków.
3. Ewidencja skarg/wniosków zawiera następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi/wniosku,
 - 3) imię i nazwisko oraz adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - 4) przedmiot (temat) skargi/wniosku,
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - 7) data załatwienia,
 - 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
4. Wzór ewidencji skarg/wniosków stanowi załącznik nr 2 do niniejszych Zasad.
5. Do ewidencji, o której mowa w ust.3, nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, tzw. anonimy - skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.
6. Do ewidencji nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.
7. Przyjmujący skargi/wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 5

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonują osoby wymienione w §3 ust.1.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest odpowiednio do ewidencji skarg lub wniosków.
3. Rozpatrywanie i merytoryczne załatwianie skarg i wniosków należy do obowiązków osób, o których mowa w §3 ust.1, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W celu merytorycznego opracowania skargi/wniosku osoby, o których mowa w §3 ust.1, po zaewidencjonowaniu skargi/wniosku mogą przekazać je właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej.
5. Skarga/wniosek dotyczący określonej osoby nie może być przekazany do rozpatrzenia tej osobie. Jeżeli osoba, do której wniesiono skargę/wniosek nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni, przekazuje skargę/wniosek do właściwej osoby lub organu, zawiadamiając o tym wnoszącego. W takim przypadku zaewidencjonowanie skargi/wniosku następuje we właściwej merytorycznie komórce.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. Załatwianie skarg i wniosków winno polegać na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, wydaniu rozstrzygnięcia, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich

- powstawania oraz zawiadomieniu skarżącego (zgłaszającego wniosek) o sposobie załatwienia.
8. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, osoby, o których mowa w §3 ust.1, wzywają wnoszącego skargę/wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
 9. Skargi/wnioski, których rozpatrzenie nie należy do właściwości Uczelni, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, a kopię pisma zostawić w dokumentacji Uczelni. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię zostawić w dokumentacji Uczelni.
 10. Odpowiedź na skargę/wniosek powinna być udzielona w formie pisemnej i powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) rozstrzygnięcie wraz z wyczerpującą informacją o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie.
 11. Odpowiedzi na skargi lub wnioski podpisują osoby wymienione w §3 ust.1.
 12. Podczas procedury rozpatrzenia skargi/wniosku kompletuje się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - 3) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
 - 4) kopia pisma przewodniego do organów, do których przesłana została skarga/wniosek – w przypadkach, o których mowa w ust. 9.
 13. Po zakończeniu sprawy dokumentacja, o której mowa w ust.12, przechowywana jest u osób, o których mowa w §3 ust.1 lub u osób i w jednostkach o których mowa w §4 ust.2.

§ 6

Tryb odwoławczy

1. Postępowanie w sprawie rozpatrzenia skargi lub wniosku jest postępowaniem jednoinstancyjnym. Nie przewidziano w tym postępowaniu żadnych środków odwoławczych.
2. Niemniej jednak skarżący niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi może ponownie złożyć skargę, w przypadku wskazania nowych nie podnoszonych wcześniej okoliczności, do organu, który skargę rozpatrywał.
3. Natomiast wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu i terminu załatwienia wniosku, przysługuje prawo do wniesienia skargi.
4. Ponadto Strona niezadowolona z załatwienia skargi lub wniosku może wnieść skargę do organu wyższego stopnia lub sprawującego bezpośredni nadzór na organem, który rozpatrywał skargę lub wniosek. Spowoduje to wszczęcie odrębnego postępowania skargowego.

§ 7

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia, w którym wpłynęła skarga/wniosek.
2. Do siedmiu dni należy:
 - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu (organów) z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ,
 - 3) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku, z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - 4) zwrócić się z prośbą do wnoszącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - 5) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

§ 8

Odpowiedzialność związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków

Niewykonanie obowiązków związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków podlega odpowiedzialności porządkowej, na zasadach przewidzianych w ustawie Kodeks Pracy.

§ 9

Nadzór, kontrola i koordynowanie przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie sprawuje minister właściwy ds. szkolnictwa wyższego.
2. Koordynowaniem, w tym również sporządzaniem sprawozdań dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków zajmuje się Kancelaria Rektora (przykładowy wzór sprawozdania stanowi załącznik nr 3 do niniejszych Zasad).
3. W terminie do 10 stycznia każdego roku osoby prowadzące ewidencje skarg i wniosków zobowiązane są do przekazania do Kancelarii Rektora kserokopii ewidencji o której mowa w §4 za poprzedni rok kalendarzowy.

§ 10

Udostępnianie skarg i wniosków

Informacje publiczne, zawarte w ewidencjach udostępniane są na wniosek, z tym, że prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu, w szczególności w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych oraz o ochronie tajemnic ustawowo chronionych. Informacje zawarte w ewidencjach w części dotyczącej danych osobowych objęte są ochroną zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. .

Załączniki do Zasad:

Załącznik nr 1 - Wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi/wniosku,

Załącznik nr 2 - Wzór ewidencji skarg/wniosków,

Załącznik nr 3 - Przykładowy wzór zestawienia skarg/wniosków za poprzedni rok kalendarzowy

Załącznik nr 1
do Zasad, stanowiących załącznik
do Zarządzenia nr R-0201-36/2019
Rektora UEK z dnia 9 września 2019 r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu **Pan/Pani**
zam.
tel.
złożył(a) skargę/wniosek w sprawie
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:

1.
2.
3.
4.

.....
(podpis wnoszącego skargę/wniosek)

.....
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

Załącznik nr 2
do Zasad, stanowiących załącznik
do Zarządzenia nr R-0201-36/2019
Rektora UEK z dnia 9 września 2019 r.

WZÓR EWIDENCJI SKARG / WNIOSKÓW

L.p.	Data wpływu skargi/wniosku	Imię i nazwisko oraz adres wnoszącego	Przedmiot (temat) skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi/wniosku	Data rozpatrzenia	Sposób załatwienia skargi/wniosku

Załącznik nr 3

do Zasad, stanowiących załącznik
do Zarządzenia nr R-0201-36/2019
Rektora UEK z dnia 9 września 2019 r.

SPRAWOZDANIE DOTYCZĄCE ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW WR.

Lp.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rub.5)			Przeterminowano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym		Pozytywny	Negatywny	Inny	
			Przekazano według właściwości	Załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

