

Dąbrowa Górnicza, dnia 16.10.2020 r.

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

§ 1. Cel procedury

1. Procedura określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez studentów, słuchaczy studiów podyplomowych, doktorantów, pracowników naukowo-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 Biurze Rektora, Dziekanacie oraz Biurze Centrum Studiów Podyplomowych i Szkoleń.
3. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje Biuro Rektora, a w szczególności: prowadzi rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia, przechowuje kopie skarg i wniosków oraz kopie udzielonych na nie odpowiedzi.

§ 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 Biurze Rektora, Dziekanacie oraz Biurze Centrum Studiów podyplomowych i Szkoleń (wzór wniosku stanowi załącznik nr 2).
3. Rektor deleguje rozpatrzenie skargi lub wniosku osobie odpowiedzialnej za koordynację obszaru, którego dotyczy dana skarga lub wniosek.
4. Zakres odpowiedzialności poszczególnych pracowników określa Regulamin organizacyjny Akademii WSB.
5. Studenci mogą składać skargi lub sygnalizować sytuacje konfliktowe prodziekanom właściwym do spraw kierunku, na którym studiuje student osobiście lub za pośrednictwem starosty grupy, przedstawiciela Samorządu Studenckiego, opiekuna semestru w Dziekanacie.
6. Słuchacze studiów podyplomowych zgłaszają skargi lub sygnalizują sytuacje konfliktowe do Kierownika Centrum Studiów Podyplomowych i Szkoleń za pośrednictwem Opiekuna ds. danego kierunku studiów podyplomowych lub osobiście.
7. Dopuszcza się również zgłaszanie skarg i wniosków za pośrednictwem skrzynki studenckiej umieszczonej w Dziekanacie.
8. Skargi lub sygnalizacje sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo opisane. W przypadku wątpliwości co do ich treści, zgłaszający mogą być wezwani do ich

doprecyzowania. Prodziekani oraz Kierownik Centrum Studiów Podyplomowych i Szkoleń zobowiązani są do przeprowadzenia wyczerpującego postępowania wyjaśniającego.

9. 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.
10. 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 Dyrektora Centrum Studiów Podyplomowych i Szkoleń.
11. Rozstrzygnięcie odwołania zgłoszonej skargi lub informacji na temat zaistniałej sytuacji konfliktowej powinno nastąpić do 14 dni.

§ 5. Załączniki

Wzór rejestru skarg i wniosków