
	PROCEDURA JAKOŚCIOWA	Symbol	PPR-SW
		Wydanie	I
		Data	28.09.2021
		Strona /stron	Strona 1 z 4


*Załącznik do Uchwały nr 24/2021
Senatu Wyższej Szkoły Zarządzania
z dnia 28 września 2021 r.*

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

	PROCEDURA JAKOŚCIOWA	Symbol	PPR-SW
		Wydanie	I
		Data	28.09.2021
		Strona /stron	Strona 2 z 4

Spis treści

I Cel procedury	3
II Podstawowe definicje	3
III Odpowiedzialność	3
IV Procedura postępowania	3

	PROCEDURA JAKOŚCIOWA	Symbol	PPR-SW
		Wydanie	I
		Data	28.09.2021
		Strona /stron	Strona 3 z 4

I Cel procedury

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

II Podstawowe definicje


- 2.1 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.
- 2.2 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.

III Odpowiedzialność

- 3.1 Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Rektor.
- 3.2 Pisemne skargi i wnioski przyjmowane są w Biurze Rektora oraz Dziekanacie.
- 3.3 Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje Biuro Rektora, a w szczególności: prowadzi rejestr skarg i wniosków, przechowuje kopie skarg i wniosków oraz kopie udzielonych na nie odpowiedzi.

IV Procedura postępowania

- 4.1 Skargi i wnioski mogą być składane w dowolnej formie: pisemnej, ustnej lub elektronicznej.
- 4.2 Pisemne skargi i wnioski składane są w Biurze Rektora oraz Dziekanacie.
- 4.3 Rektor deleguje rozpatrzenie skargi lub wniosku osobie odpowiedzialnej za koordynację obszaru, którego dotyczy dana skarga lub wniosek.
- 4.4 Zakres odpowiedzialności poszczególnych pracowników określa Regulamin organizacyjny WSZ.
- 4.5 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.

	PROCEDURA JAKOŚCIOWA	Symbol	PPR-SW
		Wydanie	I
		Data	28.09.2021
		Strona /stron	Strona 4 z 4

- 4.6 Dopuszcza się również zgłaszanie skarg i wniosków za pośrednictwem skrzynki studenckiej umieszczonej w Dziekanacie.
- 4.7 Skargi lub sygnalizacje sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo opisane.
- 4.8 W przypadku niesatysfakcjonującego rozpatrzenia skargi, wniosku lub sytuacji konfliktowej, student ma prawo do złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
- 4.9 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.
- 4.10 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.
- 4.11 Rozstrzygnięcie odwołania zgłoszonej skargi lub informacji na temat zaistniałej sytuacji konfliktowej powinno nastąpić do 14 dni.