

R.021.3.2021

Zarządzenie Nr 18/21
Rektora Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku
z dnia 19 stycznia 2021 roku

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania
skarg i wniosków składanych w Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku**

Na podstawie art. 23 ust. 2 ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz.U. z 2020 roku, poz. 85) oraz § 2 ust. 2 pkt 3 Regulaminu Organizacyjnego Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku

zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się „Regulamin organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Rektor.

§ 3.

Traci moc zarządzenie nr 25/11 Rektora Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku (dawniej Rektora Państwowej Szkoły Zawodowej we Włocławku) w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 19 stycznia 2021 roku.

Rektor
Państwowej Uczelni Zawodowej
we Włocławku

dr Robert Musiałkiewicz

Załącznik nr 1 do zarządzenia Nr 18/21
Rektora PUZ we Włocławku
z dnia 19 stycznia 2021 roku

REGULAMIN
ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA ORAZ
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW SKŁADANYCH
W PAŃSTWOWEJ UCZELNI ZAWODOWEJ
WE WŁOCŁAWKU

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

§ 1.

Niniejszy Regulamin reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku, a tym samym zapewnia realizację konstytucyjnego prawa każdego obywatela do składania skarg i wniosków związanych z wykonywaniem przez Państwową Uczelnię Zawodową we Włocławku zadań nałożonych na tą placówkę w ustawie z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce oraz przepisach wydanych na jej podstawie.

§ 2.

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Rektor- Rektora Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku;
- 2) Regulamin – Regulamin organizacji przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Państwowej Uczelni Zawodowej we Włocławku;
- 3) Uczelnia – Państwową Uczelnię Zawodową we Włocławku;
- 4) Osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie skargi/wniosku – Rektora oraz w zakresie upoważnienia Prorektora ds. nauczania i studentów lub Dyrektora Administracyjnego;
- 5) Osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie skargi/wniosku - pracownika Uczelni wyznaczonego przez osobę określoną w pkt 4;
- 6) Wnoszący – osobę wnoszącą skargę lub wniosek;
- 7) Uczelnia - Państwowa Uczelnia Zawodowa we Włocławku.

§ 3.

Rektor oraz osoby przez niego upoważnione do przyjmowania skarg i wniosków zobowiązani są do wyznaczenia i podania do publicznej wiadomości terminów przyjęć w sprawach skarg i wniosków poprzez oznaczenia dnia tygodnia i godzin przyjęć lub przez wskazanie, iż skargi i wnioski przyjmowane będą w godzinach urzędowania poza kolejnością innych spraw. Powyższe informacje umieszcza się na tablicach ogłoszeń w każdym z budynków należących do Uczelni oraz na stronie internetowej Uczelni.

§ 4.

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań lub usług świadczonych przez pracowników Uczelni;
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących się osób;
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw w Uczelni.
2. Przedmiotem wniosku może być w szczególności:
 - 1) sprawy ulepszenia organizacji pracy Uczelni;
 - 2) wzmocnienie praworządności;
 - 3) usprawnienie pracy i zapobieganie nadużyciom w Uczelni;
 - 4) ochrony mienia Uczelni;
 - 5) lepszego zaspokajania potrzeb m.in. społeczności akademickiej.

§ 5.

Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeżeli działa w granicach prawem dozwolonych.

§ 6.

1. Skargi i wnioski mogą być składane w interesie publicznym, Uczelni, własnym lub innej osoby za jej zgodą wyrażoną w sposób wyraźny.
2. Skargi i wnioski mogą być składane przez osoby fizyczne, osoby prawne i jednostki organizacyjne nie będące osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną.

ROZDZIAŁ II PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 7.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie na adres: Państwowa Uczelnia Zawodowa we Włocławku, ul. 3-go Maja 17, 87-800 Włocławek;
 - 2) za pomocą poczty elektronicznej na adres kancelaria@puz.wloclawek.pl;
 - 3) ustnie do protokołu.
2. Miejscem składania skarg i wniosków jest Kancelaria Uczelni.
3. Jeżeli skarga lub wniosek zostanie złożony w innym miejscu Uczelni niż wymienione w ust. 2, to dział lub jednostka organizacyjna, w której została złożona skarga lub wniosek jest zobowiązany bezzwłocznie do przekazania sprawy Kancelarii Uczelni celem rejestracji i dekretacji.
4. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 8.

1. Wnoszone ustnie skargi i wnioski przyjmuje pracownik Kancelarii Uczelni w dniu oraz w godzinach przez siebie wyznaczonych. Powyższe informacje umieszcza się na tablicach ogłoszeń w każdym z budynków należących do Uczelni oraz na stronie internetowej Uczelni.
2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba je przyjmująca. Wzór protokołu określa **załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.

§ 9.

1. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego tytuł i/lub forma zewnętrzna.
2. Bez rozpoznania pozostawia się skargę lub wniosek nie podpisany w sposób czytelny oraz nie zawierający danych personalnych i teleadresowych wnoszącego.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania

wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 10.

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Uczelni podlegają rejestracji w dzienniku korespondencyjnym oraz Centralnym rejestrze skarg i wniosków, o którym mowa w § 11.
2. Dekretacji na skargach i wnioskach zgodnie z podziałem wynikającym z przepisu § 13 dokonuje Dyrektor Administracyjny.

§ 11.

1. Rejestr skarg i wniosków zwany dalej „Centralnym rejestrem skarg i wniosków” prowadzi pracownik Kancelarii Uczelni. Wzór Centralnego rejestru skarg i wniosków stanowi **załącznik nr 2** niniejszego Regulaminu.
2. Obowiązek przekazania zadekretowanych skarg i wniosków w celu rejestracji w/w rejestrze spoczywa na pracowniku Kancelarii Uczelni.
3. Po dokonaniu rejestracji pracownik Kancelarii Uczelni przekazuje skargi i wnioski odpowiedniej osobie określonej na dekretacji, o której mowa w § 10 ust. 2 niniejszego Regulaminu.
4. Rejestracji w Centralnym rejestrze skarg i wniosków podlegają wszystkie skargi i wnioski, które wpłynęły do Uczelni z wyjątkiem skarg i wniosków, o których mowa w § 9 ust 2.

ROZDZIAŁ III ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 12.

Skarga lub wniosek podlega rozpatrzeniu tylko w zakresie określonym w § 4 niniejszego Regulaminu. W pozostałym zakresie skargę lub wniosek należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazać właściwym organom oraz zawiadomić o tym fakcie składającego skargę lub wniosek.

§ 13.

1. Skargi i wnioski rozpatrywane są przez Rektora.
2. Rektor może w drodze pisemnego upoważnienia przekazać na czas w nim określony Prorektorowi ds. nauczania i studentów rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących spraw procesu nauczania oraz studentów.
3. Rektor może również w drodze pisemnego upoważnienia przekazać na czas w nim określony Dyrektorowi Administracyjnemu rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących działalności administracyjno-gospodarczej i technicznej Uczelni.

§ 14.

1. Skargi dotyczące Rektora rozpatruje minister właściwy do spraw szkolnictwa wyższego.
2. W przypadku złożenia w Kancelarii Uczelni skargi dotyczącej Rektora przepis § 12 zd. 2 stosuje się odpowiednio.

§ 15.

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku osoby określone w § 13 niniejszego Regulaminu mogą wyznaczyć osobę odpowiedzialną za merytoryczne załatwienie skargi lub wniosku, wyznaczając mu jednocześnie odpowiedni termin ich załatwienia lub mogą rozpoznać samodzielnie wniesioną skargę lub wniosek.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

§ 16.

1. Rozpatrzenie i załatwienie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku lub projektu takiego zawiadomienia.
2. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
3. Załatwienie skargi lub wniosku może polegać na pisemnym rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków m.in. tj. usunięcie stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.

§ 17.

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
3. W przypadku, gdy stopień skomplikowania sprawy nie pozwala na załatwienie skargi lub wniosku w terminach określonych w ust. 1 i 2, osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie sprawy, zwraca się do osoby, która ją wyznaczyła lub do Rektora z wnioskiem o przedłużenie terminu załatwienia sprawy. Wyznaczony termin nie może być dłuższy niż 14 dni.
4. W przypadku wyrażenia zgody na przedłużenie terminu, osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie sprawy zobowiązana jest do poinformowania wnoszącego o zaistniałej sytuacji i o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.
5. Przepis ust. 4, stosuje się odpowiednio do osób odpowiedzialnych za rozstrzygnięcie skargi/wniosku.
6. Posłowie na Sejm lub senatorowie Rzeczypospolitej Polskiej, którzy wnieśli skargę lub wniosek w imieniu innej osoby, powinni być powiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

§ 18.

1. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić na piśmie wnoszącego.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać:
 - 1) oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi;
 - 2) wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona;
 - 3) podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi/wniosku lub podpisy osoby wyznaczonej do załatwienia skargi/wniosku oraz osoby ją wyznaczającej;
 - 4) pouczenie o sposobie odwołania od rozstrzygnięcia.
3. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. Zawiadomienia określone w ust. 1 i 3, należy sporządzić w dwóch egzemplarzach.
5. W razie potrzeby zawiadomienia określone w ust. 1 i 3, powinny być opatrzone podpisem radcy prawnego.
6. Zawiadomienia określone w ust. 1 i 3, wysyła się listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub doręcza osobiście za pisemnym pokwitowaniem odbioru opatrzonym czytelnym podpisem i datą lub na adres mailowy na żądanie wnoszącego skargę lub wniosek.
7. W przypadku niepodjęcia przez adresata przesyłki nadanej listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru i jej zwrotu przez pocztę z informacją o dwukrotnym awizowaniu, przesyłkę uznaje się za doręczoną.

§ 19.

1. Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skargi/wniosku przedstawiają w wyznaczonym terminie do zatwierdzenia projekt zawiadomienia określonego w § 18 ust. 1 lub 3 wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego.
2. W przypadku skargi lub wniosku pozostawionego bez rozpoznania osoba odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie sprawy składa osobie, która ją wyznaczyła, notatkę wyjaśniającą przyczynę pozostawienia skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 20.

Osoby odpowiedzialne za merytoryczne załatwienie skarg lub wniosków zobowiązane są do:

- 1) starannego i wnikliwego wyjaśnienia stanu faktycznego i prawnego sprawy;
- 2) terminowego rozpatrzenia skargi lub wniosku;
- 3) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze.

§ 21.

Pracownik, który z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie, bądź nie załatwił sprawy w ustalonym dodatkowo terminie, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej przepisami prawa.

§ 22.

1. Rektor lub wskazana przez niego osoba zawiadamia redakcję prasową, radiowa lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego przez media materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także o dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.
2. Powyższych informacji Rektor lub wskazana przez niego osoba udziela na podstawie materiałów przekazanych przez osoby odpowiedzialna za merytoryczne załatwienie sprawy za zgodą osób określonych w § 13 niniejszego Regulaminu.
3. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wniesionej przez media podlega zawsze akceptacji Rektora jeśli informacja ma być przekazana przez osobę wskazaną przez Rektora.

§ 23.

W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności osoba właściwa do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 24.

1. Wnoszący niezadowolony ze sposobu załatwienia sprawy może zwrócić się do Rektora z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia określonego w § 18 ust. 1 lub 3 niniejszego Regulaminu.
2. W postępowaniu określonym w ust. 1, przepis § 17, stosuje się odpowiednio.
3. Od rozstrzygnięcia wydanego w postępowaniu określonym w ust. 1, odwołanie nie przysługuje.

§ 25.

1. Jeden egzemplarz zawiadomienia określonego w § 18 ust. 1 lub 3 wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w Kancelarii Uczelni.
2. Kancelaria Uczelni nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z obowiązującą w Uczelni instrukcją kancelaryjną.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik Kancelarii Uczelni odnotowuje to w Centralnym rejestrze skarg i wniosków.

ROZDZIAŁ IV PRZEPISY KOŃCOWE

§ 26.

1. Kancelaria Uczelni sporządza roczne sprawozdanie dotyczące skarg i wniosków, które wpłynęły do Uczelni oraz o terminie i sposobie ich załatwiania.
2. Kancelaria Uczelni przedstawia powyższe sprawozdanie na pierwszym posiedzeniu Senatu w nowym roku kalendarzowym. W sytuacji gdy w danym roku kalendarzowym,

za który sporządzono sprawozdanie nie wpłynęły żadne skargi i/lub wnioski Kancelaria Uczelni zamiast przedstawiać Senatowi sprawozdanie przesyła je z pisemną informacją w tym zakresie.

§ 27.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego dotyczące skarg i wniosków oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnioski o przesłuchanie następujących świadków:

1.
2.
3.
4.
5.

Skarżącego/wnioskodawcę* poinformowano o trybie załatwienia skarg/wniosków* obowiązującym w Uczelni.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany i zatwierdzony przez niego.

.....
(Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku)

.....
(data i podpis wnoszącego)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik Nr 2 do Regulaminu organizacji
przyjmowania oraz rozpatrywania skarg
i wniosków składanych w PUZ
we Włocławku

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu skargi (wniosku)	Nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek) data i znak pisma	Nasz znak	Data zlecenia załatwienia skargi (wniosku)	Przedmiot skargi (wniosku)	Termin załatwienia skargi (wniosku)
1	2	3	4	5	6	7