

ZARZĄDZENIE nr 38/2022/2023

Rektora Uniwersytetu Artystycznego im. Magdaleny Abakanowicz w
Poznaniu z dnia
26 stycznia 2023 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania
skarg
i wniosków w Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny
Abakanowicz
w Poznaniu

Na podstawie art. 23 ust. 2 pkt 2) ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie
wyższym i nauce (Dz. U. z 2022 r. poz. 485 t.j. z późn. zm.) oraz § 23 ust. 2 pkt 2) Statutu UAP
zarządza się co następuje:

§ 1.

Wprowadza się w Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu
„Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Uniwersytecie Artystycznym
im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu”, w brzmieniu stanowiącym załącznik do
niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

/-/ prof. dr hab. Wojciech Hora

Rektor UAP

Załącznik do zarządzenia nr 38/2022/2023 Rektora Uniwersytetu Artystycznego im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu z dnia 26 stycznia 2023 r.

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Uniwersytecie Artystyczny im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) Rektora, prorektorów, kanclerza;
- 2) Biuro Rektora i Sekretariat Kanclerza - codziennie w godzinach pracy biura i sekretariatu;
- 3) nauczycieli akademickich – podczas zajęć dydaktycznych.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) pocztą elektroniczną;
- 3) ustnie.

3. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu przyjęcia skargi ustnej stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie rektorowi, prorektorowi lub kanclerzowi.
5. W Uniwersytecie Artystycznym im. Magdaleny Abakanoiwcz w Poznaniu (zwanym dalej Uczelnią lub UAP) prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.2. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w Sekretariacie Kanclerza. Posiada on następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data złożenia skargi/wniosku;
- 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
- 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
- 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 7) uwagi.

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Uczelni.

8. Studentom i pracownikom przysługuje również prawo do składania skarg w „Skrzynce skarg i wniosków UAP”, wystawionej w budynku A UAP na II piętrze w holu przed Biurem Rektora.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje rektor lub kanclerz UAP.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez rektora lub kanclerza UAP jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji UAP, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ, a w przypadku anonimu – pozostawia się bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Rektor lub kanclerz UAP każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.

2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:

- a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy Uczelni, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 4

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – *zał.3.*;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wystaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;

- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

3. Po rozpoznaniu anonimu informację o sposobie załatwienia sprawy pozostawia się w aktach sprawy.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Sekretariacie Kanclerza.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 2) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

Załączniki:

- 1) *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
- 2) *wzór rejestru skarg i wniosków,*
- 3) *notatka służbowa.*

załącznik 1 do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Uniwersytecie Artystyczny im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia
Pan/Pani.....
zam.....
tel.
e-mail

złożył(a) skargę dotyczącą:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Poznań, dnia

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

załącznik 2 do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Uniwersytecie Artystyczny im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW						
Lp.	Data złożenia skargi/ wniosku	Krótką treść (czego dotyczy)	Sposób załatwienia	Termin załatwie nia	Osoba odpowiedzi alna za załatwienie	Uwagi
1.						

2.						
3.						
(...)						

załącznik 3 do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Uniwersytecie Artystyczny im. Magdaleny Abakanowicz w Poznaniu

NOTATKA SŁUŻBOWA NR/20..... /20.....

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....
.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr..... z dnia
złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: *(wskazać zarzuty)*

1.

.....
.....

2.

.....
.....

3.

.....
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

.....
.....

2.

.....
.....

3.

.....
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

Poznań, dnia

.....

(podpis, stanowisko służbowe)