

ZARZĄDZENIE NR 5/16
REKTORA PAŃSTWOWEJ WYŻSZEJ SZKOŁY ZAWODOWEJ
IM. STANISŁAWA STASZICA W PILE

z dnia 21 stycznia 2016 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej im. Stanisława Staszica w Pile**

Na podstawie § 21 ust. 4 Statutu Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Stanisława Staszica w Pile

zarządza się, co następuje:

- § 1.**
1. Zarządzenie określa szczegółową organizację i zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, nieuregulowanych w odrębnych przepisach.
 2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Uczelni, naruszenie praworządności lub interesów skarżących się osób, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw w Uczelni.
 3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy lepszej organizacji pracy Uczelni, wzmocnienia praworządności, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności akademickiej.
 4. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje jego treść.
- § 2.**
1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone przez każdego obywatela Rzeczypospolitej Polskiej.
 2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, elektronicznej, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu.
 3. Wnoszący skargę lub wniosek może żądać od przyjmującego potwierdzenia ich złożenia.
- § 3.**
1. Skargi i wnioski w formie ustnej, z zastrzeżeniem ust. 2, mogą przyjmować:
 - 1) Prorektorzy,
 - 2) Kanclerz,
 - 3) Dyrektorzy Instytutów w zakresie działalności właściwego Instytutu,
 - 4) Kierownicy międzyinstytutowych jednostek ogólnouczelnianych w zakresie funkcjonowania właściwych jednostek,
 - 5) Kierownicy działów administracji Uczelni według właściwości.
 2. Skargi i wnioski w formie ustnej dotyczące pracowników Uczelni przyjmuje Rektor.
 3. Przyjmowanie skarg i wniosków w formie ustnej odbywa się codziennie w dni robocze, w godzinach pracy Uczelni z zastrzeżeniem, że:
 - 1) Rektor przyjmuje raz w miesiącu,
 - 2) Prorektorzy przyjmują raz w tygodniu,
– w wyznaczonych dniach i godzinach.
 4. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez Rektora i Prorektorów, umieszcza się w ogólnie dostępnych miejscach w budynku A (Rektorat), w budynkach Instytutów oraz na stronie internetowej BIP.

5. Z każdej skargi lub wniosku zgłoszonych w formie ustnej sporządza się protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 1, który musi być podpisany przez osobę przyjmującą oraz osobę składającą skargę lub wniosek.

- § 4.**
1. Wszystkie sprawy noszące znamiona skargi lub wniosku, wpływające na piśmie do Uczelni oraz przyjęte do protokołu, są przekazywane do Sekretariatu Rektora.
 2. Za przekazywanie spraw, o których mowa w ust. 1, odpowiedzialne są osoby przyjmujące sprawy, o których mowa w § 3 ust. 1.
 3. Rektor dokonuje kwalifikowania spraw (skarga czy wniosek) i przekazuje je do załatwienia właściwym jednostkom lub osobom.
 4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
 5. Skargi i wnioski niesygnowane czytelnym podpisem oraz niezawierające danych adresowych wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

- § 5.**
1. Sprawy zakwalifikowane przez Rektora jako skarga lub wniosek są wpisywane do centralnego rejestru skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretariat Rektora, którego wzór stanowi załącznik nr 2.
 2. Na pismach, o których mowa w ust. 1, lub protokołach z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku, Sekretariat Rektora zamieszcza adnotację „wpisano do rejestru centralnego – nr ...”.
 3. Po czynnościach opisanych w ust. 1 i 2, Sekretariat Rektora przekazuje za potwierdzeniem do właściwej, wskazanej przez Rektora, jednostki organizacyjnej lub osoby, celem jej rozpatrzenia i przygotowania odpowiedzi. Kopię pisma Sekretariat Rektora pozostawia w odrębnym segregatorze założonym zgodnie z § 6 ust. 1. Sekretariat Rektora nie tworzy teczek spraw, które są rozpatrywane przez inne jednostki organizacyjne.

- § 6.**
1. Jednostka organizacyjna lub osoba, której zlecono rozpatrzenie skargi lub wniosku lub koordynowanie rozpatrzenia zakłada segregator z numerem klasyfikacji z jednolitego rzeczowego wykazu akt, w którym zamieszcza rejestr wpływających do jednostki (osoby) skarg lub wniosków oraz teczek spraw.
 2. Teczki spraw są zakładane osobno dla każdej skargi lub dla każdego wniosku.
 3. Na teczce sprawy umieszcza się następujące informacje:
 - 1) numer sprawy z rejestru spraw,
 - 2) określenie składającego skargę lub wniosek,
 - 3) datę wpływu skargi lub wniosku,
 - 4) datę ostatecznego załatwienia sprawy.
 4. W teczce sprawy gromadzi się oryginały dokumentacji dotyczącej skargi lub wniosku, numerując kolejno każdy dokument narastająco (według daty wpływu) w prawym górnym rogu.

- § 7.**
1. W przypadku, gdy skarga lub wniosek dotyczy kilku jednostek organizacyjnych, Rektor wyznacza jednostkę wiodącą i jednostki współpracujące.
 2. Jednostka wiodąca jest odpowiedzialna za wypełnienie obowiązków, o których mowa w § 6 i koordynuje załatwienie skargi lub wniosku.
 3. Jednostka wiodąca rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe przekazuje nie później niż w terminie 3 dni roboczych, innym, właściwym jednostkom organizacyjnym przesyłając im odpis skargi lub wniosku, albo, jeśli

to nie wpłynie na prawidłowość rozpatrywania sprawy, kopie tych fragmentów, które należą do ich właściwości.

4. Jednostki współpracujące, po zbadaniu sprawy, przesyłają przygotowane materiały do jednostki wiodącej.

- § 8.**
1. Skargę lub wniosek w imieniu Rektora, rozpatruje jednostka organizacyjna zgodnie z jej właściwością lub osoba upoważniona do tego przez Rektora.
 2. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, kierownik jednostki organizacyjnej lub osoba, której przekazano sprawę do załatwienia lub koordynowania, jest zobowiązany zebrać niezbędne materiały i w tym celu może zwrócić się na piśmie do kierowników innych jednostek organizacyjnych o pisemne przekazanie wyjaśnień oraz kopii dokumentów mających związek ze sprawą.
 3. Postępowanie wyjaśniające polega w szczególności na zebraniu materiałów dowodowych, ich analizie w kontekście zasadności skargi lub wniosku.
 4. Postępowanie wyjaśniające kończy się notatką służbową, która zawiera:
 - 1) wyszczególnienie zarzutów lub wniosków,
 - 2) rodzaj i zakres czynności wyjaśniających, przeprowadzonych w związku ze skargą lub wnioskiem,
 - 3) opis i analizę zdarzenia,
 - 4) stanowisko badającego sprawę i podstawy prawne (jeśli są wymagane),
 - 5) wnioski podsumowujące postępowanie i ewentualne terminy ich realizacji,
 - 6) propozycję sposobu rozpatrzenia sprawy.

- § 9.**
1. Skargi i wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od ich wpływu lub złożenia.
 2. W uzasadnionych przypadkach okres, o którym mowa w ust. 1 może być wydłużony w celu prawidłowego rozpatrzenia skargi lub wniosku. W takim przypadku jednostka organizacyjna lub osoba rozpatrująca skargę lub wniosek zawiadamia o tym skarżącego lub wnioskodawcę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia sprawy.

- § 10.**
1. Kierownik jednostki organizacyjnej badającej lub koordynującej sprawę, lub osoba upoważniona przez Rektora do jej rozpatrywania, przygotowuje na podstawie notatki służbowej, o której mowa w § 8 ust. 4 w formie elektronicznej projekt odpowiedzi dla skarżącego lub wnioskodawcy i przedkłada, za pośrednictwem Sekretariatu Rektora, Rektorowi do akceptacji.
 2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, powinna zawierać:
 - 1) wskazanie, w jaki sposób:
 - a) skarga została załatwiona,
 - b) wniosek został rozpatrzony;
 - 2) faktyczne i prawne jej uzasadnienie, zwłaszcza w przypadku, gdy:
 - a) skarga została załatwiona odmownie,
 - b) wniosek został rozpatrzony negatywnie;
 - 3) informację o możliwości odwołania się od sposobu załatwienia skargi/wniosku.
 3. Po akceptacji przez Rektora projektu odpowiedzi, osoby, o których mowa w ust. 1, przygotowują odpowiedź na piśmie, podpisują i przekazują do Kancelarii celem dostarczenia do skarżącego lub wnioskodawcy.

4. Odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące pracy Prorektorów, Kanclerza i kierowników jednostek organizacyjnych Uczelni oraz spraw pracowniczych podpisuje Rektor, a przekazuje do Kancelarii Sekretariat Rektora.
- § 11.** 1. Osoba sporządzająca i podpisująca odpowiedź, jest zobowiązana przekazać przed przekazaniem do dostarczenia, jej kopię do Sekretariatu Rektora.
2. Sekretariat Rektora umieszcza kopię, o której mowa w ust. 1, w segregatorze, o którym mowa w § 5 ust. 4, bezpośrednio przed właściwym pismem (skargą lub wnioskiem)
- § 12.** Pracownik winny niewłaściwego lub nieterminowego rozpatrzenia skargi lub wniosku, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, przewidzianej w odrębnych przepisach.
- § 13.** W terminie do 31 stycznia każdego roku wszystkie jednostki organizacyjne przesyłają do Sekretariatu Rektora drogą elektroniczną zbiorcze sprawozdania ze sposobów i efektów rozpatrzenia skarg i wniosków, za rok poprzedni – wzór stanowi załącznik nr 3.
- § 14.** Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Prorektorom i Kanclerzowi.
- § 15.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Rektor
Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej
im. Stanisława Staszica w Pile

prof. nadzw. dr hab. Donat Mierzejewski