

SPOŁECZNA AKADEMIA NAUK

NR PROCEDURY: P-16

PROCEDURA: PRZEPROWADZANIE POSTĘPOWANIA W SPRAWIE SKARG I WNIOSKÓW ZGŁASZANYCH PRZEZ STUDENTÓW

Cel procedury.

Celem procedury jest zapobieganie zjawiskom patologicznym w Uczelni oraz zapewnienie studentom skutecznego rozpatrywania skarg i wniosków.

Przedmiot i zakres procedury.

Niniejsza procedura reguluje tryb i zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych do właściwego Rzecznika Praw Studentów przez studentów.

Treść procedury.

1. Postanowienia ogólne.
 - 1.1 Prawo do składania skarg/wniosków ma każdy student.
 - 1.2 Skargi/wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
 - 1.3 Sposób przyjmowania i rozpatrywania wniosków jest analogiczny do trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg.
 - 1.4 Pierwszym organem, do którego zgłaszane są skargi/wnioski studentów jest Rzecznik Praw Studentów.
 - 1.5 Rzecznik Praw Studentów, po otrzymaniu skargi/ wniosku, jeśli nie jest właściwy do ich rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni – przekazać skargę właściwej jednostce, zawiadamiając jednocześnie składającego skargę/wniosek.
 - 1.6 Rzecznik Praw Studentów reprezentuje studenta przed Rektorem Uczelni w zakresie składanej skargi/ wniosku.
2. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg/wniosków.
 - 2.1 Wnoszący skargi/wnioski są przyjmowani przez Rzecznika Praw Studentów w określonym przez niego i podanym do publicznej wiadomości terminie.
 - 2.2 Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Protokół zgłoszenia skargi/wniosku ustnie podpisują wnoszący skargę/wniosek oraz przyjmujący.
 - 2.3 W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi/wniosku, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
 - 2.4 Każda sprawa zakwalifikowana przez Rzecznika Praw Studentów jako skarga/wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
 - 2.5 Rejestr przyjmowanych skarg i wniosków uwzględnia:
 - datę wpływu skargi/wniosku,
 - dane osobowe osoby wnoszącej skargę/wniosek,
 - zwięzłą informację na temat tego, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - nazwę jednostki lub imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - termin rozpatrzenia skargi/wniosku,

- informację o sposobie załatwienia skargi/wniosku.
- 2.6 Jeśli z treści skargi/wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Rzecznik Praw Studentów informuje Wnoszącego o konieczności wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
- 3. Rozpatrywanie skarg i wniosków.
 - 3.1 Skargi i wnioski rozpatruje właściwa jednostka, którą, po otrzymaniu skargi/wniosku, określa Rzecznik Praw Studentów.
 - 3.2 Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania. Ze względu na wagę podnoszonych spraw Rzecznik Praw Studentów może podjąć decyzję o rozpatrzeniu wniosku lub skargi anonimowej.
 - 3.3 Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Rzecznik Praw Studentów zbiera niezbędne informacje i materiały. W tym celu może zwrócić się do innych jednostek o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
 - 3.4 Z wyjaśnienia skargi/ wniosku prowadzi się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową z czynności służbowych związanych z rozpatrywania skargi, wniosku,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/ wniosku,
 - zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi wniosku,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
 - 3.5 Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - oznaczenie jednostki, od której pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
 - 3.6 Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Rektoracie.
 - 3.7 Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
- 4. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków
 - 4.1 Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie dłużej niż w ciągu miesiąca.
 - 4.2 W przypadkach szczególnie skomplikowanych, skarga lub wniosek mogą być rozpatrzone w terminie późniejszym, nie później jednak niż do dwóch miesięcy od jej złożenia.
 - 4.3 W razie niemożności załatwienia sprawy w ciągu miesiąca, Rzecznik Praw Studentów zobowiązany jest zawiadomić skarżącego/wnioskującego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia.
 - 4.4 Niezwłocznie po otrzymaniu skargi/wniosku, nie później niż w terminie 7 dni, należy:
 - przekazać skargę/wniosek do właściwej jednostki do rozpatrzenia skargi/wniosku wraz z powiadomieniem Wnoszącego o przekazaniu skargi/wniosku,
 - przekazać odpisy skargi/wniosku do właściwych jednostek z powiadomieniem Wnoszącego, jeśli sprawy poruszane w skardze/wniosku dotyczą kompetencji różnych jednostek,
 - przesłać do Wnoszącego prośbę o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku, jeśli są potrzebne z uwagi na fakt, że z treści dokumentu nie wynika przedmiot skargi/wniosku.