

<b>PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW</b>	<b>Symbol:</b>	<b>Data:</b>
	WSKFiT –1– PRSiW - 1	12.11.2017 r.
	<b>Wydanie:</b>	<b>Stron:</b>
	1	4

1.	<b>Cel</b>	Niniejsza Procedura reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych w Wyższej Szkole Kultury Fizycznej i Turystyki im. Haliny Konopackiej
2.	<b>Przedmiot</b>	
3.	<b>Zakres i warunki wykonywania</b>	<p><b>Regulacje zewnętrzne:</b></p> <p>Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 poz. 1257 z późn. zm.) oraz w oparciu o Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).</p> <p><b>Regulacje wewnętrzne:</b></p> <p>Zarządzenie Rektora WSKFiT nr 133 z dnia 24.08.2011 r. w sprawie: Wprowadzenie „Regulaminu organizacji i przetwarzania danych osobowych”, „Polityki bezpieczeństwa” oraz „Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych”</p>
4.	<b>Osoby biorące udział w procesie (stanowisko lub nazwisko)</b>	<p><b>Kierownik Dziekanatu</b></p> <p><b>Nauczyciel akademicki</b></p> <p><b>Dziekani</b></p> <p><b>Kanclerz</b></p> <p><b>Rektor</b></p>
5.	<b>Kolejne etapy postępowania - terminy</b>	<p><b>Przedmiot skarg i wniosków</b></p> <p>1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez WSKFiT w Pruszkowie lub jej pracowników.</p> <p>2. Przedmiotem wniosku może być w szczególności poprawa organizacji i usprawnienie funkcjonowania Wyższej Szkoły Kultury Fizycznej i Turystyki w Pruszkowie i jej jednostek organizacyjnych, pracy pracowników Uczelni, a także poprawienie skuteczności działania oraz zapobieganie nieprawidłowościom.</p> <p><b>Wnoszenie skarg i wniosków</b></p> <p>1. Skarga (wniosek) może być wnoszona pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.</p> <p>2. W przypadku wniesienia skargi (wniosku) ustnie, sporządza się protokół, który powinien zawierać w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• datę przyjęcia skargi lub wniosku,</li> </ul>

- imię i nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego,
- zwięzły opis treści sprawy,
- imię, nazwisko i podpis przyjmującego,
- podpis wnoszącego.

4. Jeżeli wnioskodawca tego zażąda, osoba przyjmująca skargę (wniosek) potwierdza fakt ich przyjęcia.

### **Organy rozpatrujące skargi i wnioski**

Podmiotami właściwymi do rozpatrzenia skargi (wniosku) są:

1) Dziekani – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących dydaktyki, organizacji studiów, studentów, kadry dydaktycznej.

2) Kanclerz – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących spraw administracyjno-gospodarczych oraz kadry administracyjnej,

3) Rektor – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących osób, o których mowa w punkcie 1-2.

2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, Rektor może zdecydować o innym sposobie rozpoznania skargi (wniosku), powołując w tym celu specjalny zespół lub przekazując skargę (wniosek) do rozpoznania innemu organowi / jednostce / pracownikowi.

### **Ewidencja skarg i wniosków**

1. Osoby, o których mowa w powyżej, prowadzą ewidencję skarg oraz ewidencję wniosków, z zastrzeżeniem. W przypadku skarg/wniosków wpływających do Rektora, Kanclerza, Dziekanów ewidencje skarg i ewidencje wniosków prowadzą odpowiednio Rektorat i Dziekanat WSKFiT.

2. Ewidencja skarg/wniosków zawiera następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa,
- 2) data wpływu skargi/wniosku,
- 3) imię i nazwisko oraz adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- 4) przedmiot (temat) skargi/wniosku,
- 5) termin załatwienia skargi/wniosku,
- 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- 7) data załatwienia,
- 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

3. Wzór ewidencji skarg/wniosków stanowi załącznik nr 1 do niniejszych Zasad.

4. Do ewidencji, o której mowa w punkcie 2, nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, tzw. anonimy - skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.

### **Podstawowe zasady rozpoznawania skarg i wniosków**

1. Skarga złożona na pracownika WSKFiT może być przekazana do załatwienia jemu przełożonemu.

2. Skarga (wniosek) dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia osobie, której dotyczy, ani osobie, która jest jej podwładna.

3. Skarga (wniosek) niezawierający imienia i nazwiska (lub nazwy) oraz adresu skarżącego (składającego wniosek) pozostawia się bez rozpatrzenia. Organ może nakazać przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego jeżeli przemawia za tym waga skargi (wniosku). O wyniku postępowania lub odstąpieniu o przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego czyni się wzmiankę w Rejestrze.

4. Jeżeli z treści skargi (wniosku) nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się skarżącego (składającego wniosek) do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi (wniosku) bez rozpoznania.

5. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje organowi właściwemu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od otrzymania skargi (wniosku), czyniąc w Rejestrze stosowną wzmiankę.

6. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do WSKFiT.

7. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do WSKFiT.

8. O każdym przypadku niezakończona skargi (wniosku) w terminie określonym w punkcie 6 lub 7 zawiadamia się stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

9. O sposobie załatwienia skargi (wniosku) należy zawiadomić osobę, która je wniosła.

10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, o którym mowa w punkcie 9, powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
- 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
- 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz

		<p>pouczenie.</p> <p>11. Jeżeli skarga została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.</p> <p>12. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu skargi (wniosku) nie zostaną stwierdzone żadne uchybienia i nieprawidłowości, skargę lub wniosek oddala się jako bezzasadne.</p> <p>13. W przypadku potwierdzenia zarzutów i uchybień zawartych w skardze (wniosku) należy rozważyć wydanie polecenia lub podjąć inne stosowne środki, w celu naprawy bądź usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.</p>
6.	<b>Załączniki - dokumenty związane z procedurą</b>	1. Rejestr skarg i wniosków