Załącznik
do Zarządzenia Nr 15/0101/2018 Rektora AJP
z dnia 8 marca 2018 r.

ZASADY

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Akademii im. Jakuba z Paradyża

§ 1.

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Rektor.
2. Rektorat sprawuje bieżący nadzór nad terminowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne i komórki administracyjne Akademii im. Jakuba z Paradyża, zwanej dalej AJP.

§ 2.

1. Skargi i wnioski powinny być załatwiane rzetelnie i bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, stosownie do art. 237 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. W przypadku nie załatwienia skargi w terminie należy o tym zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i nowy termin załatwienia sprawy. Kopię zawiadomienia należy przekazać do wiadomości Rektoratu, który prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków.
3. W przypadku otrzymania skargi lub wniosku, do rozpatrzenia którego Rektor nie jest właściwy, należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi AJP, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę, albo wskazać mu właściwy organ AJP.
4. Skargi nie można przekazać do załatwienia pracownikowi rozpatrującemu skargę na szczeblu podstawowym, jeżeli skarga zawiera zarzuty dotyczące działalności tego pracownika.

§ 3.

1. Za koordynowanie postępowania, związanego z rozpatrywaniem skarg i wniosków wpływających do Rektora, odpowiada Rektorat, który:
    1) przyjmuje wpływające do Rektora skargi i wnioski,
    2) rejestruje je w centralnym rejestrze skarg i wniosków,
    3) kieruje do załatwienia według właściwości do kierowników jednostek organizacyjnych lub komórek administracyjnych AJP,
    4) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków dotyczących działalności jednostek organizacyjnych i komórek administracyjnych AJP,
    5) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg i wniosków.
2. Prorektorzy oraz kanclerz, w zakresie powierzonych im obowiązków określonych zarządzeniem Rektora lub indywidualną decyzją Rektora, przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków, po uprzednim ustaleniu przez właściwy sekretariat terminu spotkania.

§ 4.

1. Zadania, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 4, wykonuje wyznaczony pracownik, który przyjmuje interesantów od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-15:00 oraz pełni dyżur pod telefonem o numerze: 95-721-60-22.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, umieszcza się w widocznym miejscu w holu Rektoratu oraz na stronie internetowej AJP.
3. W jednostkach organizacyjnych i komórka administracyjnych AJP skargi i wnioski przyjmowane i rozpatrywane są przez pracowników wyznaczonych przez kierownika jednostki lub komórki, których aktualny wykaz przekazywany jest do Rektoratu.

§ 5.

1. Skargi i wnioski wpływają bezpośrednio do:
   1) Kancelarii Główna AJP – są przekazywane do Rektoratu, który następnie przekazuje je właściwym merytorycznie jednostką organizacyjnym lub komórką administracyjnym AJP lub właściwemu organowi,
   2) właściwej merytorycznie jednostki organizacyjnej lub komórki administracyjnej AJP – są rozpatrywane przez tę jednostkę lub komórkę zgodnie z jej właściwością.
2. Skargi i wnioski, które wpłynęły bezpośrednio do jednostki organizacyjnej lub komórki administracyjnej AJP niezgodnie z właściwością merytoryczną przekazywane są przez tę jednostkę lub komórkę do właściwej jednostki lub komórki AJP lub właściwego organu.
3. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i ust. 2, skargi i wnioski rejestrowane są w *ewidencji pomocniczej*. Kopia lub wydruk z *ewidencji pomocniczej* potwierdzające rejestrację wraz z kopią skargi lub wniosku, przekazywane są niezwłocznie do Rektoratu, w celu zarejestrowania skargi lub wniosku w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

§ 6.

1. Treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna decyduje o tym, czy pismo jest skargą, czy wnioskiem.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracownika, naruszenie interesów skarżącego, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, lepszego zaspokojenia potrzeb studentów i pracowników AJP.

§ 7.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Warunkiem otrzymania odpowiedzi na skargę kierowaną pocztą elektroniczną jest podanie danych teleadresowych.
3. W wypadku skargi telefonicznej zgłaszanej pracownikowi Rektoratu albo innych jednostek organizacyjnych lub komórek administracyjnych AJP należy poinformować składającego skargę, że powinien on zgłosić się osobiście lub przesłać skargę na piśmie. Brak spełnienia tych warunków pozbawi skarżącego nadania biegu czynnością wyjaśniającym.
4. Skargę lub wniosek pracownik AJP obowiązany jest przyjąć w każdej formie, także ustnej, przy czym w tym ostatnim przypadku pracownik przyjmujący skargę lub wniosek obowiązany jest sporządzić protokół, którego wzór określa załącznik nr 1 do Zasad.
5. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 8.

1. Skargi i wnioski niesygnowane czytelnym podpisem oraz niezawierające danych teleadresowych wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. 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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 9.

1. Skargi lub wnioski, których przedmiot niedaje wiary zgłoszonym twierdzeniom, nadto wykazuje brak przekonywających podstaw uzasadniających nadanie biegu czynnością wyjaśniającym uznaje się za bezzasadną.

2. 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, organ właściwy może w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 10.

1. Jednostki organizacyjne i komórki administracyjne AJP są obowiązane do:
   1) prowadzenia ewidencji przyjęć interesantów oraz ewidencji skarg i wniosków,
   2) terminowego załatwiania skarg i wniosków,
   3) bieżącego przekazywania do Rektoratu kopii udzielonych odpowiedzi lub informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku,
   4) sporządzania i przekazywania do Rektoratu sprawozdań za rok kalendarzowy z przyjęć interesantów oraz z rozpatrzonych skarg i wniosków, wraz z kopią ewidencji, o której mowa w pkt 1.
2. Kierownicy jednostek organizacyjnych i komórek administracyjnych AJP ponoszą odpowiedzialność za informacje przekazywane do Rektoratu.
3. Wzory ewidencji, o których mowa w ust. 1 pkt 1, określają odpowiednio załączniki nr 2 i nr 3 do Zasad.
4. Wzór sprawozdania, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, określa załącznik nr 4 do Zasad.
5. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 4, należy przekazywać w terminie 2 miesięcy od momentu zakończenia okresu sprawozdawczego, o którym mowa w ust. 1 pkt 4.
6. Ewidencje, o których mowa w ust. 1 pkt 1, są prowadzone niezależnie od rejestracji spraw w centralnym rejestrze skarg i wniosków.

§ 11.

1. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w poszczególnych jednostkach organizacyjnych i komórkach administracyjnych AJP, w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Skargi i wnioski archiwizuje się zgodnie z przepisami zawartymi w Instrukcji o organizacji i zakresie działania archiwum zakładowego, obowiązującymi w AJP.

§ 12.

Rektorat sporządza, na podstawie sprawozdań przekazanych przez jednostki organizacyjne i komórki administracyjne AJP, roczne sprawozdanie z przyjęć interesantów oraz z rozpatrzonych skarg i wniosków, które przedkłada Rektorowi.

§ 13.

Upoważnia się kierowników jednostek organizacyjnych i komórek administracyjnych AJP do:
1) wyznaczenia pracowników im podległych do przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
2) podpisywania odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące pracowników i zakresu działania jednostki lub komórki, którą kierują,
3) podpisywania pism przekazujących skargę lub wniosek do Rektora.

§ 14.

Skargi dotyczące nauczycieli akademickich rozpatrywane są w trybie ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2183 ze zm.) i rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 17 października 2014 r. w sprawie szczegółowego trybu postępowania wyjaśniającego i dyscyplinarnego prowadzonego wobec nauczycieli akademickich oraz sposobu wykonywania i zatarcia kar dyscyplinarnych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1430 ze zm.)