



**Zarządzenie 94/2019
z dnia 30 grudnia 2019 r.**

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie art. 23 ust. 1, 2 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. 2018, poz. 1668, z późn. zm.) oraz rozporządzenia z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zarządza co następuje:

§ 1

Każdy obywatel ma zagwarantowane w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej prawo do składania skarg i wniosków w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

§ 2

1. Skargi i wnioski są przyjmowane i rozpatrywane są przez rektora, prorektora, kanclerza oraz dyrektorów instytutów.
2. Przyjmowanie osób w sprawie skarg i wniosków odbywa się w godzinach pracy Uczelni, z tym, że rektor przyjmuje raz w miesiącu, a Prorektorzy raz w tygodniu w wyznaczonym dniu i godzinach.

§ 3

Zadania związane z przyjmowaniem oraz rozpatrywaniem skarg i wniosków (z wyłączeniem wniosków dotyczących cyklu kształcenia i stypendiów itp.) w Uczelni realizują w stosunku do skarg przyjmowanych przez:

- 1) Rektora - Sekretariat Rektora;
- 2) Prorektora - Sekretariat Rektora;
- 3) Kanclerza - Kancelaria Ogólna;
- 4) Dyrektorów instytutów - Sekretariaty instytutów oraz Dział Nauczania i Spraw Studenckich;
- 5) Inspektora ds. ochrony danych osobowych

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.

2. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
3. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
4. Jeżeli w treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnień lub uzupełnień, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, w którym zamieszcza datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz treść sprawy. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 5

1. Wszystkie sprawy rozpatrywane w trybie skarg i wniosków są rejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków, który prowadzi Sekretariat Rektora. Wzór rejestru określa Załącznik nr 2 do Zarządzenia.
2. Kopię odpowiedzi na skargę lub wniosek złożony w trybie przewidzianym niniejszym zarządzeniem organ załatwiający przekazuje do Sekretariatu Rektora celem wpisu do Rejestru Skarg i Wniosków.

§ 6

Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

§ 7

Osoby wymienione w § 2 ust. 1, w terminie 7 dni od wejścia w życie niniejszego zarządzenia, wyznaczają i ogłaszają na tablicach informacyjnych terminy przyjęć w sprawie skarg i wniosków poprzez oznaczenie dni tygodnia i godzin.

§ 8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Protokół przyjęcia skargi/wniosku

.....
miejsowość, data przyjęcia
skargi/wniosku

Dane zgłaszającego:

Imię

Nazwisko (nazwa)

Adres

.....

Skarga/wniosek

Krótki opis sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dane przyjmującego skargę/wniosek:

Imię i nazwisko

Stanowisko

.....
podpis przyjmującego skargę/wniosek

.....
podpis skarżącego/wnioskodawcy

Rejestr skarg i wniosków Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Angelusa Silesiusa w Wałbrzychu

L.p.	Nr sprawy i data wpływu	Imię i nazwisko (nazwa) i adres skarżącego/wnioskodawcy	Przedmiot skargi, wniosku	Jednostka załatwiająca	Sposób załatwienia (pozytywny/negatywny/inny)	Termin załatwienia		Uwagi
						Ustawowy	Rzeczywisty*	

* W przypadku przekroczenia terminu ustawowego należy podać uzasadnienie przeterminowania w załatwieniu sprawy.