

Zarządzenie Nr 6/2011
Rektora Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Nowym Saczu
z dnia 20 stycznia 2011 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie art. 253 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz.1071, z późn. zm.) i w związku z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządza się, co następuje:

Postanowienia ogólne

§ 1

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

§ 2

1. Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków składanych w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Nowym Saczu, zwanej dalej Uczelnią.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie usług świadczonych przez pracowników Uczelni, naruszanie 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 treść pisma, a nie jego forma.

§ 3

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków wpływających do Uczelni sprawuje Rektor.
2. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje Biuro Rektora.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski, w formie ustnej, przyjmują:
 - 1) Prorektorzy;
 - 2) Kanclerz;
 - 3) Kierownicy pozostałych jednostek organizacyjnych wg właściwości.

3. Studentów, w sprawach skarg i wniosków, mogą także przyjmować dyrektorzy instytutów.
4. W sprawach skarg i wniosków dotyczących pracowników Uczelni, zainteresowanych przyjmuje Rektor.
5. Przyjmowanie osób w sprawach skarg i wniosków odbywa się codziennie w godzinach pracy Uczelni, z tym że:
 - 1) Rektor przyjmuje raz w miesiącu;
 - 2) Prorektorzy raz w tygodniu, w wyznaczonym dniu i godzinach.
6. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez Rektora i Prorektorów, umieszcza się w ogólnie dostępnych miejscach w budynku rektoratu, w budynkach instytutów oraz na stronie internetowej BIP.
7. Z każdej przyjętej ustnie skargi lub wniosku sporządza się protokół, według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia. Protokół musi być podpisany przez osobę przyjmującą skargę/wniosek i osobę wnoszącą skargę lub wniosek.
8. Przyjmujący skargę/wniosek, na żądanie wnoszącego, potwierdza ich złożenie.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 5

1. Wszystkie sprawy noszące znamiona skargi lub wniosku, wpływające na piśmie do Uczelni oraz przyjęte do protokołu przez osoby, o których mowa w § 4 ust. 2, są przekazywane do Biura Rektora.
2. Obowiązek i odpowiedzialność za przekazanie każdej sprawy noszącej znamiona skargi lub wniosku do Biura Rektora, spoczywa na kierowniku jednostki organizacyjnej oraz na prorektorach, przyjmujących skargi lub wnioski.
3. Kwalifikowania spraw (skarga/wniosek) oraz delegowania ich do załatwienia dokonuje Rektor.
4. Skargi i wnioski niesygnowane czytelnym podpisem oraz niezawierające danych adresowych wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

Rejestrowanie skarg i wniosków

§ 6

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez Rektora jako skarga lub wniosek jest wpisywana do centralnego rejestru skarg i wniosków w Biurze Rektora. (wzór rejestru - zał. Nr 2).
2. Biuro Rektora po zaewidencjonowaniu skargi/wniosku w centralnym rejestrze, o którym mowa w ust.1:
 - 1) przekazuje za potwierdzeniem, bez zbędnej zwłoki, oryginał skargi/ wniosku z adnotacją „wpisano do rejestru centralnego pod nr ...” do właściwej jednostki organizacyjnej, celem jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi;
 - 2) kopię dokumentu, o którym mowa w pkt. 1 pozostawia w teczce sprawy.
3. Skargi na kierowników jednostek organizacyjnych Uczelni, bez względu na podmiot rozpatrujący ich zasadność, dokumentowane są w Biurze Rektora wg zasad ustalonych w § 7.
4. Do skarg/wniosków wnoszonych ustnie do protokołu, stosuje się te same zasady ewidencjonowania i rozpatrywania, jak w przypadku skarg/wniosków wnoszonych na piśmie.

§ 7

1. Jednostka organizacyjna, której zlecono rozpatrzenie skargi/wniosku lub jej koordynowanie:
 - 1) zakłada segregator z nr klasyfikacyjnym z jednolitego rzeczowego wykazu akt „051 – skargi/wnioski załatwiane bezpośrednio”, w którym dokonuje, na druku „spis spraw”, rejestru wpływających do jednostki organizacyjnej skarg lub wniosków;
 - 2) prowadzi odrębną teczkę dla każdej skargi/wniosku, opisaną wg zasad określonych w ust. 3.
2. W tezcze gromadzi oryginały pełnej dokumentacji dotyczącej skargi lub wniosku (skarga/wniosek, notatki służbowe z postępowań wyjaśniających, korespondencja z wnoszącym skargę/wniosek, korespondencja z jednostkami organizacyjnymi, współpracującymi w rozpatrywaniu skargi/ wniosku, odpowiedź o sposobie jej rozstrzygnięcia z urzędowo potwierdzonym wysłaniem, inne pisma dokumenty, jeśli sprawa tego wymaga). Poszczególne dokumenty numeruje się narastająco (wg dat wpływu) w prawym, górnym rogu i wpina do teczki.
3. Na tezcze prowadzonej dla każdej sprawy/wniosku, o której mowa w ust. 1, pkt. 2, umieszcza się następujące informacje:
 - 1) nr sprawy z rejestru spraw;
 - 2) skarga/wniosek od kogo;
 - 3) data wpływu skargi/ wniosku;
 - 4) data ostatecznego załatwienia skargi/wniosku.
4. W przypadku skarg/wniosków, które dotyczą właściwości różnych jednostek organizacyjnych, Rektor wyznacza jednostkę wiodącą, która koordynuje załatwienie skargi/wniosku oraz jednostki współpracujące.
5. Teczki sprawy zakłada się w jednostce wiodącej.
6. Jednostka wiodąca rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, innym, właściwym jednostkom organizacyjnym przesyłając odpis skargi lub wniosku, albo kopie tych fragmentów, które należą do ich właściwości.
7. Jednostki współpracujące, po zbadaniu sprawy, przesyłają przygotowane materiały do jednostki wiodącej, która przygotowuje ostateczną odpowiedź skarżącemu/ wnioskodawcy.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 8

4. Skargę/wniosek, w imieniu Rektora, rozpatruje jednostka organizacyjna, zgodnie z jej właściwością lub osoba upoważniona przez Rektora.
5. W przypadku rozpatrywania skargi lub wniosku wymagającego uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, kierownik jednostki organizacyjnej, któremu przekazano sprawę do załatwienia lub koordynowania, obowiązany jest 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.
6. Postępowanie wyjaśniające polega w szczególności na:
 - 1) zebraniu materiałów dowodowych i ich analizie co do zasadności skargi/wniosku;

- 2) sporządzenie notatki służbowej, która powinna zawierać:
 - a) wyszczególnienie zarzutów zawartych w skardze,
 - b) rodzaj i zakres czynności wyjaśniających, przeprowadzonych w związku ze skargą/wnioskiem,
 - c) opis i analizę zdarzenia,
 - d) stanowisko badającego sprawę i podstawy prawne,
 - e) wnioski i ewentualne terminy ich realizacji,
 - f) przedłożeniu wstępnej informacji o sposobie rozpatrzenia sprawy i jej efektach Rektorowi do akceptacji.

§ 9

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 10

1. Skargi lub wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi lub wniosku w ustawowym terminie, jednostka organizacyjna uczelni zawiadamia skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 11

Posłowie na Sejm, senatorowie, radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek w imieniu innej osoby, powinni być powiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a w przypadku, gdy skarga wymaga zebrania dowodów, dodatkowych informacji – także o podjętych działaniach - najpóźniej do 14 dni od dnia jej wniesienia.

Udzielanie odpowiedzi na skargi i wnioski

§ 12

1. Kierownik jednostki organizacyjnej, badającej lub koordynującej sprawę, przygotowuje ostateczny, pisemny projekt odpowiedzi dla skarżącego/wnioskodawcy i przedkłada do akceptacji Rektora.
2. Informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku powinna zawierać:
 - 1) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona;
 - 2) faktyczne i prawne jej uzasadnienie, zwłaszcza w przypadku, gdy skarga została załatwiona odmownie;
 - 3) informację o możliwości odwołania się od sposobu załatwienia skargi/wniosku.
3. Wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków osoby, po akceptacji projektu odpowiedzi przez Rektora, podpisują skargi i wnioski w sprawach należących do zakresu ich działania, w tym w sprawach dotyczących podległych i nadzorowanych jednostek organizacyjnych.

4. Odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące pracy kierowników jednostek organizacyjnych oraz spraw pracowniczych podpisuje Rektor.

§ 13

1. Kopię odpowiedzi na skargę/wniosek udzieloną przez właściwą jednostkę organizacyjną przekazuje się na bieżąco do Biura Rektora.
2. Jednostki organizacyjne Uczelni są zobowiązane do udzielania pracownikowi Biura Rektora informacji lub wyjaśnień w sprawach załatwiania skarg i wniosków.

§ 14

Pracownik winny niewłaściwego lub nieterminowego rozpatrzenia skargi/wniosku podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, przewidzianej w przepisach prawa.

Sprawozdawczość ze sposobu rozpatrzenia skarg i wniosków

§ 15

W terminie do dnia 6 stycznia każdego roku wszystkie jednostki organizacyjne przesyłają do Biura rektora zbiorcze sprawozdanie ze sposobu rozpatrzenia skarg i wniosków, za rok poprzedni wg wzoru stanowiącego załącznik nr 3.

Postanowienia końcowe

§ 16

W sprawach nieuregulowanych zarządzeniem stosuje się przepisy działu VIII „Skargi i wnioski” ustawy z dnia 14 czerwca 1960r – Kodeks postępowania administracyjnego i rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania skarg i wniosków (Dz. U. Nr.5. poz. 46).

§ 17

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się kierownikom jednostek organizacyjnych Uczelni.

§ 18

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PROTOKÓŁ przyjęcia skargi/wniosku *

W dniu do
(data) (imię i nazwisko osoby przyjmującej skargę - funkcja)

zgłosił/a się Pan/i
(imię i nazwisko wnoszącego skargę/wniosek)

zam.
(adres wnoszącego skargę/wniosek)

status osoby
(student, absolwent, pracownik – nazwa instytutu; poseł, senator, media - inna osoba)

I przedstawił/a ustnie następująca skargę/wniosek *(opis treści sprawy)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zarzuty skargowe lub konkluzja wniosku:

.....
.....
.....
.....
.....

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków obowiązującym w Uczelni.

.....
(podpis skarżącego / wnioskodawcy*)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę / wniosek*)

* niepotrzebne skreślić

