

Zarządzenie nr 48/XV R/2013
Rektora Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu
z dnia 27 czerwca 2013 r.

**w sprawie przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków
na Uniwersytecie Medycznym we Wrocławiu**

Na podstawie art. 66 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (t.j. 2012, poz. 572 ze zm.), art. 227-247 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2013, poz. 267), oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002, nr 5, poz. 46), zarządza się co następuje:

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Zobowiązuję kierowników jednostek organizacyjnych Uczelni do zapoznania się z treścią wyżej wymienionych regulacji prawnych oraz niniejszego zarządzenia, jak również do ścisłego przestrzegania postanowień w nich zawartych.

§ 2

1. Podmiotami uprawnionymi do składania skarg i składania wniosków w związku z działalnością prowadzoną przez Uniwersytet Medyczny we Wrocławiu, zwany dalej „Uczelnią”, są:
 - a) osoby fizyczne (m.in. studenci, doktoranci, pracownicy uczelni i inne);
 - b) osoby prawne.
2. Przedmiotem skargi może być m.in.: zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organy Uczelni albo przez jej pracowników, naruszenie słusznego interesu osoby składającej skargę oraz przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące Uczelni – między innymi w zakresie : ulepszeń i usprawnień organizacyjnych i dydaktycznych, ochrony własności i wizerunku, zapobiegania nadużyciom, wzmocnienia praworządności i poszanowania prawa.
4. O tym, czy zgłoszenie jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 3

1. Na Uczelni organami uprawnionymi do rozpatrywania skarg i wniosków są:
 - a) Rektor – w przypadkach dotyczących:

- obszarów odpowiedzialności Prorektorów, a także
 - działalności jednostek ogólnuczelnianych¹ i innych jednostek organizacyjnych niepodlegających: Prorektorom, Dziekanom i Dyrektorowi Generalnemu²;
- b) Prorektorzy – w zakresie działalności im podporządkowanej (w tym: jednostek ogólnuczelnianych i innych jednostek organizacyjnych nie podlegających ani Dyrektorowi Generalnemu ani Dziekanom);
- c) Dziekani – w zakresie zagadnień związanych z tokiem studiów i funkcjonowaniem właściwego wydziału;
- d) Dyrektor Generalny – w sprawach dotyczących administracji i gospodarki finansowej Uczelni.
2. Skargi i wnioski należy składać odpowiednio w następujących jednostkach organizacyjnych administracji, wyznaczonych do przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków przez właściwe organy Uczelni wymienione w pkt.1:
- a) ³ Biuro Rektora,
 - b) Sekretariaty właściwych Prorektorów,
 - c) Dziekanaty,
 - d) ⁴ Biuro Dyrektora Generalnego.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

1. Organy wymienione w § 3 ust. 1 wyznaczą i ogłoszą na tablicach informacyjnych terminy przyjęć w sprawie skarg i wniosków poprzez oznaczenie dnia tygodnia i godzin.
2. Ogłoszenie, o którym mowa w ust. 1 winno nastąpić nie później niż do 7 dni od dnia wejścia w życie niniejszego zarządzenia.

§ 5

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w następującej formie: pisemnej, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie zobowiązany jest sporządzić protokół, który podpisują:
 - a) wnoszący skargę lub wniosek,
 - b) przyjmujący zgłoszenie.

¹ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

² Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

³ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

⁴ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
4. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 6

1. Wszystkie otrzymane przez Uczelnię skargi i wnioski są rejestrowane w Centralnym rejestrze skarg i wniosków.
- 2.⁵ Centralny rejestr skarg i wniosków prowadzi Biuro Rektora.
3. Jednostki organizacyjne administracji dedykowane do koordynowania działań związanych z załatwianiem skarg i wniosków, wymienione w §3 ust. 2, prowadzą rejestry pomocnicze.
4. Rejestry skarg i wniosków, o których mowa w ust. 2 i ust. 3 prowadzi się według wzorów: Pomocniczy rejestr zał. nr 2, Centralny rejestr zał. nr 3, stanowiących załącznik do niniejszego zarządzenia.
- 5.⁶ Przyjmujący skargę lub wniosek nadaje jej numer zgodnie z instrukcją kancelaryjną, składający się z oznaczenia jednostki, symbol klasyfikacyjny z rzeczowego wykazu akt, numeru według kolejności wpływu oraz oznaczenia roku wpływu, np. DL-D-051-6/21, RA-051-3/21, RK-051-16/21.
- 6.⁷ Przyjmujący przekazuje informację o skardze lub wniosku do Biura Rektora z podaniem znaku sprawy, w celu dokonania odpowiedniego wpisu w Centralnym rejestrze.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 7

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia, chyba że jej rozpatrzenie uzasadnia interes społeczny.
2. W przypadku skargi dotyczącej określonej osoby nie może być ona przekazana w celu rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Pracownik, który przyjął skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu służbowo.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, organ, rozpatrujący zgłoszenie, wzywa wnoszącego do złożenia wyjaśnień w terminie siedmiu

⁵ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

⁶ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

⁷ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

dni od dnia otrzymania wezwania. Wnoszący zostaje pouczony, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 8

1. Skargę lub wniosek adresowane do właściwego organu i przesłane w odpisie do innego organu rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości, organ, do którego były adresowane.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, ten pierwszy do którego wpłynęło zgłoszenie, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
3. W przypadku, gdy sprawa objęta skargą lub wnioskiem mieści się w zakresie działania kilku jednostek, Rektor wskazuje jednostkę właściwą do rozpatrzenia skargi lub wniosku.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania, wyjaśnienia sprawy i zebrania niezbędnych materiałów, organ rozpatrujący może zwrócić się do kierowników innych jednostek organizacyjnych o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
5. Skargę lub wniosek skierowany niezgodnie z właściwością rzeczową przekazuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnoszącego, bądź wskazuje mu się właściwy organ.

§ 9

1. Organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku powinien rozpatrzyć zgłoszenie bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu.
2. Organ rozpatrujący sprawę niezwłocznie po jej zakończeniu zawiadamia wnoszącego o sposobie jej załatwienia w formie pisemnej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, z zachowaniem zasad i trybu określonych przepisami kodeksu postępowania administracyjnego.

§ 10

1. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.
2. ⁸ Wniosek złożony w trybie przewidzianym niniejszym zarządzeniem oraz kopię odpowiedzi na skargę, przesyła się do Biura Rektora, w celu wpisu do Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków.

⁸ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.

IV. Postanowienia końcowe

§ 11

1. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty, kierownicy jednostek przechowują w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
2. Wszystkie dokumenty dotyczące danej skargi lub wniosku przechowuje się w oddzielnej teczce oznaczonej zgodnie z rzeczowym wykazem akt.
- 3.⁹ Dokumentację, której okres przechowywania w jednostce merytorycznej upłynął, jednostki przekazuje do Działu Zarządzania Dokumentacją lub do brakowania, zgodnie z przepisami o archiwizacji dokumentów określonymi w odrębnym zarządzeniu rektora.

§ 12

Traci moc zarządzenie nr 5 Rektora Akademii Medycznej we Wrocławiu z dnia 1 kwietnia 1988 r. w sprawie organizacji, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 13

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Rektor

Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu

prof. dr hab. Marek Ziętek

Otrzymują:
według rozdzielnika
MKa

⁹ Zmieniony zarządzeniem nr 265/XVI R/2021 Rektora UMW z dnia 18 listopada 2021 r.