

**ZARZĄDZENIE**  
**nr R-0121-37/2005**  
**Rektora Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie** \*  
z dnia 29 czerwca 2005 r.

w sprawie  
**wprowadzenia Zasad rozpatrywania skarg i wniosków**  
**w Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie**

Działając na podstawie art. 49 Ustawy z dnia 12 września 1990 r. o szkolnictwie wyższym (Dz.U. nr 65 z 1990 r., poz. 385, z późniejszymi zmianami) oraz § 12 ust. 1 Statutu (...), w związku z Ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., nr 5, poz. 46), zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się *Zasady rozpatrywania skarg i wniosków w Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie* w brzmieniu załącznika do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się osoby, o których mowa w §3 ust.1 Zasad, do wypełnienia obowiązku umieszczenia w ogólnodostępnym miejscu informacji o terminach przyjmowania w sprawach skarg i wniosków (§3 ust.2 Zasad).

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

REKTOR

Prof. dr hab. Ryszard Borowiecki

---

\* nazewnictwo w tytule i treści zarządzenia (z wyłączeniem przytoczonych podstaw prawnych) zostało dostosowane do dokonanej zmiany nazwy Uczelni, zmian ustawowych oraz aktualnego Regulaminu organizacyjnego UEK; do osób kierujących jednostkami międzyuczelnianymi lub jednostkami wspólnymi stosuje się przepisy dotyczące Dziekana

## **Załącznik**

do Zarządzenia Rektora

nr R-0121-37/2005 z dnia 29 czerwca 2005 r.

# **ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

## **§ 1**

### **Przedmiot skarg i wniosków**

1. Przedmiotem **skargi** może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie lub jego pracowników.
2. Przedmiotem **wniosku** może być w szczególności poprawa organizacji i usprawnienie funkcjonowania Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie i jego jednostek organizacyjnych, pracy pracowników Uczelni, a także poprawienie skuteczności działania oraz zapobieganie nieprawidłowościom.

## **§ 2**

### **Wnoszenie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie - do protokołu.
2. Skargi i wnioski zgłoszone ustnie przyjmowane są do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole, o którym mowa w ust.2, zamieszcza się:
  - 1) datę przyjęcia skargi lub wniosku,
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres wnoszącego,
  - 3) zwięzły opis treści sprawy,
  - 4) imię, nazwisko i podpis przyjmującego,
  - 5) podpis wnoszącego.
4. Wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi/wniosku stanowi załącznik nr 1 do niniejszych Zasad.

## **§ 3**

### **Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. W sprawach skarg i wniosków przyjmują:
  - 1) w sprawach studenckich - w zależności od przedmiotu sprawy: Dziekani i Prodzekani poszczególnych Wydziałów, kierownik Działu Nauczania, kierownik Działu Spraw Bytowych Studentów i Doktorantów, Rektor, Prorektorzy,
  - 2) w sprawach dotyczących nauki – Dziekani i Prodzekani odpowiednich Wydziałów, Prorektor ds. Nauki, Rektor,
  - 3) w sprawach dotyczących mieszkańców domów studenckich – kierownicy poszczególnych domów studenckich, Prorektor ds. Studenckich i Kształcenia, Rektor,
  - 4) w sprawach dotyczących funkcjonowania jednostek ogólnouczelnianych, międzywydziałowych i pozawydziałowych - kierownicy lub dyrektorzy tych jednostek, Rektor, Prorektorzy,
  - 5) w sprawach dotyczących pracowników – Kierownik Działu Spraw Pracowniczych, Dziekani odpowiednich Wydziałów, Kanclerz, Rektor,

- 6) w innych sprawach – kierownik jednostki organizacyjnej, której dotyczy skarga/wniosek, Rektor, Prorektorzy, Kanclerz.
2. Osoby, o których mowa w ust.1, ustalają dni i godziny przyjmowania w sprawach skarg i wniosków. Informacja o terminach przyjmowania w sprawach skarg i wniosków umieszczana jest w ogólnodostępnym miejscu (np. na tablicy ogłoszeń, na stronie internetowej).
3. Przed zgłoszeniem się w sprawie skargi/wniosku do Rektora, Prorektorów lub Kanclerza wymagane jest uprzednie zgłoszenie się do Kancelarii Rektora lub Sekretariatu Kanclerza w celu ustalenia dokładnego terminu przyjęcia.

#### § 4

#### **Ewidencja skarg i wniosków**

1. Osoby, o których mowa w §3 ust.1, prowadzą ewidencję skarg oraz ewidencję wniosków, z zastrzeżeniem ust.2.
2. W przypadku skarg/wniosków wpływających do Rektora, Prorektorów, Kanclerza, Dziekanów ewidencje skarg i ewidencje wniosków prowadzą odpowiednio Kancelaria Rektora, Sekretariat Kanclerza, dziekanaty. Pozostałe osoby, o których mowa w §3 ust.1 mogą upoważnić podległych pracowników do prowadzenia w ich imieniu ewidencji skarg i wniosków.
3. 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.
4. Wzór ewidencji skarg/wniosków stanowi załącznik nr 2 do niniejszych Zasad.
5. Do ewidencji, o której mowa w ust.3, nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, tzw. anonimy - skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.
6. Do ewidencji nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.
7. Przyjmujący skargi/wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

#### § 5

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonują osoby wymienione w §3 ust.1.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest odpowiednio do ewidencji skarg lub wniosków.
3. Rozpatrywanie i merytoryczne załatwianie skarg i wniosków należy do obowiązków osób, o których mowa w §3 ust.1, z zastrzeżeniem ust.4.
4. W celu merytorycznego opracowania skargi/wniosku osoby, o których mowa w §3 ust.1, po zaewidencjonowaniu skargi/wniosku mogą przekazać je właściwej merytorycznie komórce organizacyjnej.
5. Skarga/wniosek dotyczący określonej osoby nie może być przekazany do rozpatrzenia tej osobie. Jeżeli osoba, do której wniesiono skargę/wniosek nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni, przekazuje skargę/wniosek do właściwej osoby lub organu, zawiadamiając o tym wnoszącego. W takim przypadku zaewidencjonowanie skargi/wniosku następuje we właściwej merytorycznie komórce.

6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. Załatwianie skarg i wniosków winno polegać na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy, wydaniu rozstrzygnięcia, usunięciu stwierdzonych uchybień i przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu skarżącego (zgłaszającego wniosek) o sposobie załatwienia.
8. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, osoby, o których mowa w §3 ust.1, wzywają wnoszącego skargę/wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
9. Skargi/wnioski, których rozpatrzenie nie należy do właściwości Uczelni, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, a kopię pisma zostawić w dokumentacji Uczelni. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię zostawić w dokumentacji Uczelni.
10. Odpowiedź na skargę/wniosek powinna być udzielona w formie pisemnej i powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - 2) rozstrzygnięcie wraz z wyczerpującą informacją o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie.
11. Odpowiedzi na skargi lub wnioski podpisują osoby wymienione w §3 ust.1.
12. Podczas procedury rozpatrzenia skargi/wniosku kompletuje się następującą dokumentację:
  - 1) oryginał skargi/wniosku,
  - 2) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - 3) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
  - 4) kopia pisma przewodniego do organów, do których przesłana została skarga/wniosek – w przypadkach, o których mowa w ust. 9.
13. Po zakończeniu sprawy dokumentacja, o której mowa w ust.12, przechowywana jest u osób, o których mowa w §3 ust.1 lub u osób i w jednostkach o których mowa w §4 ust.2.

## § 6

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, a skargi/wnioski szczególnie skomplikowane - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia, w którym wpłynęła skarga/wniosek.
2. Do siedmiu dni należy:
  - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu (organów) z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
  - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ,
  - 3) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku, z podaniem powodów tego przesunięcia,

- 4) zwrócić się z prośbą do wnoszącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- 5) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

#### § 7

#### **Odpowiedzialność związana z rozpatrywaniem skarg i wniosków**

Niewykonanie obowiązków związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków podlega odpowiedzialności porządkowej, na zasadach przewidzianych w ustawie Kodeks Pracy oraz Regulaminie Pracy Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

#### § 8

#### **Nadzór, kontrola i koordynowanie przyjmowania oraz załatwiania skarg i wniosków**

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków wpływających do Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie sprawuje minister właściwy ds. szkolnictwa wyższego.
2. Koordynowaniem, w tym również sporządzaniem sprawozdań dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków zajmuje się Kancelaria Rektora (przykładowy wzór sprawozdania stanowi załącznik nr 3 do niniejszych Zasad).
3. W terminie do 10 stycznia każdego roku osoby prowadzące ewidencje skarg i wniosków zobowiązane są do przekazania do Kancelarii Rektora kserokopii ewidencji, o której mowa w §4, za poprzedni rok kalendarzowy.

#### § 9

#### **Udostępnianie skarg i wniosków**

Informacje publiczne, zawarte w ewidencjach udostępniane są na wniosek, z tym, że prawo do informacji publicznej podlega ograniczeniu, w szczególności w zakresie i na zasadach określonych w przepisach o ochronie informacji niejawnych oraz o ochronie tajemnic ustawowo chronionych. Informacje zawarte w ewidencjach w części dotyczącej danych osobowych zgodnie z art. 6 ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. nr 101 z 2002r., poz.926 z późn. zm) objęte są ochroną.

#### Załączniki do Zasad:

Załącznik nr 1 - Wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi/wniosku,

Załącznik nr 2 - Wzór ewidencji skarg/wniosków,

Załącznik nr 3 - Przykładowy wzór zestawienia skarg/wniosków za poprzedni rok kalendarzowy

**Załącznik nr 1**  
do Zasad, stanowiących załącznik  
do Zarządzenia Rektora  
nr R-0121-37/2005 z dnia 29 czerwca 2005 r.

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO**

**W dniu .....** Pan/Pani .....

**zam. ....**

**tel. ....**

**Złożył(a) skargę/wniosek w sprawie .....**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:**

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

.....  
(podpis wnoszącego skargę/wniosek)

.....  
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

**Załącznik nr 2***do Zasad, stanowiących załącznik**do Zarządzenia Rektora**nr R-0121-37/2005 z dnia 29 czerwca 2005 r.***WZÓR EWIDENCJI SKARG / WNIOSKÓW**

L.p.	Data wpływu skargi/wniosku	Imię i nazwisko oraz adres wnoszącego	Przedmiot (temat) skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi/wniosku	Data rozpatrzenia	Sposób załatwienia skargi/wniosku





