

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowej Wyższej Szkole Techniczno-Ekonomicznej im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu

Przepisy ogólne

§ 1

1. Regulamin określa szczegółową organizację i zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowej Wyższej Szkole Techniczno-Ekonomicznej im. ks. Bronisława Markiewicza (zwanym dalej PWSTE).
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników PWSTE, naruszenie praworządności lub interesów skarżących się osób, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw w PWSTE.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom.
4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji PWSTE, po zarejestrowaniu w centralnym rejestrze Dyrektor Biura Rektora pismem przewodnim przesyła zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwraca mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie pozostawia w dokumentacji PWSTE.

§ 2

1. Do rozpatrywania skarg i wniosków uprawnionymi są:
 - 1) Rektor,
 - 2) Prorektorzy, w zakresie nadzorowanej przez nich działalności,
 - 3) Kanclerz, w zakresie nadzorowanej przez niego działalności,
 - 4) Dyrektorzy instytutów.
2. Skargę lub wniosek w imieniu Rektora rozpatruje jednostka organizacyjna, zgodnie z jej właściwością, lub osoba upoważniona do tego przez Rektora.

§ 3

1. Czynności z zakresu nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do kompetencji Dyrektora Biura Rektora
2. Na żądanie Dyrektora Biura Rektora jednostki organizacyjne są zobowiązane do udzielania pracownikom Biura informacji i wyjaśnień, dotyczących rozpatrywanych przez nie skarg lub wniosków.



Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 5

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich przyjęcie na żądanie wnoszącego na kopii protokołu, odnotowując ten fakt na oryginale.

§ 6

1. Zainteresowani w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez osoby, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 1-4 w dni robocze, w godzinach pracy PWSTE, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Rektor przyjmuje zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków raz w tygodniu, w środy, w godzinach od 14.00 do 16.00.
3. Osoby, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 1-3 prowadzą wspólny Rejestr skarg i wniosków, do którego wpisują zainteresowanych w sprawach skarg i wniosków, rodzaj sprawy i sposób jej załatwienia.
4. Osoby, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 4 prowadzą odrębne rejestry skarg i wniosków z uwzględnieniem pozycji, o których mowa w ust. 2.

§ 7

1. Skargi lub wnioski, wpływające do PWSTE są niezwłocznie przekazywane do Rektora, w celu zapoznania się z ich treścią.
2. Za przekazywanie skarg lub wniosków do Rektora, odpowiedzialne są osoby, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 2-4.
3. Rektor, po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku, przekazuje je do rozpatrzenia właściwej merytorycznie jednostce organizacyjnej.

Rejestracja skarg i wniosków

§ 8

1. Skarga lub wniosek, niezwłocznie po zapoznaniu się z jej treścią przez Rektora, jest wpisywana do centralnego rejestru skarg i wniosków, prowadzonego przez Dyrektora Biura Rektora. Wzór rejestru stanowi **załącznik nr 2** do niniejszego zarządzenia.
2. Za niezwłoczne przekazanie skargi lub wniosku do Dyrektora Biura Rektora odpowiedzialne są osoby, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 2-4.
3. Informację o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, należy odnotować w centralnym rejestrze skarg i wniosków, na podstawie przekazanej do Dyrektora Biura Rektora kopii odpowiedzi udzielonej zainteresowanemu.

Terminy i sposób załatwienia sprawy

§ 9

Skargi i wnioski są załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia złożenia skargi lub wniosku. W takim przypadku osoba rozpatrująca skargę lub wniosek zawiadamia o tym skarżącego lub wnioskodawcę w formie pisemnej podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin rozpatrzenia sprawy.

§ 10

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy osoba, której przekazano sprawę do rozpatrzenia, jest zobowiązana do zebrania niezbędnych materiałów. W tym celu może zwrócić się na piśmie do kierowników innych jednostek organizacyjnych o pisemne przekazanie wyjaśnień oraz kopii dokumentów mających związek ze sprawą.
2. Postępowanie wyjaśniające polega w szczególności na zebraniu materiałów dowodowych, ich analizie w kontekście zasadności skargi lub wniosku.
3. Przebieg postępowania wyjaśniającego dokumentuje się w sprawozdaniu z postępowania wyjaśniającego, które zawiera:
 - 1) wyszczególnienie zarzutów lub opis wniosku,
 - 2) rodzaj i zakres czynności przeprowadzonych w celu zbadania sprawy,
 - 3) stanowisko badającego sprawę i podstawy prawne, jeśli są wymagane,
 - 4) wnioski podsumowujące postępowanie i terminy ich realizacji,
 - 5) propozycję sposobu rozpatrzenia sprawy.
4. Osoba, której przekazano skargę lub wniosek do rozpatrzenia, lub osoba upoważniona przez Rektora do jej rozpatrzenia, opracowuje na podstawie ustaleń postępowania wyjaśniającego zawiadomienie skarżącego lub wnioskodawcy o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób sprawa została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska osoby upoważnionej do załatwienia sprawy lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
6. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać pouczenie o treści art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego.
7. Zawiadomienie, o którym mowa w § 10 ust. 4, podpisane przez osobę uprawnioną do rozpatrzenia skargi lub wniosku wysyła się do skarżącego lub wnioskodawcy.

§ 11

W sprawach nieuregulowanych zarządzeniem w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków stosuje się przepisy rozdziału VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. 2018r. poz. 2096.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Dz.U. 2002 nr 5 poz. 46)