

Zarządzenie Nr 1/12/2021
Rektora Akademii Ekonomiczno – Humanistycznej w Warszawie
z dnia 1 grudnia 2021 r.
w sprawie przyjęcia
„Zasad przyjmowania oraz rozpatrywania
skarg i wniosków wnoszonych
do Akademii Ekonomiczno-Humanistycznej w Warszawie”

Na podstawie §23 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 roku – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. z 2020 r. poz. 85) zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Przyjmuje *„Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków wnoszonych do Akademii Ekonomiczno-Humanistycznej w Warszawie”*.
2. *„Zasady przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków wnoszonych do Akademii Ekonomiczno-Humanistycznej w Warszawie”* stanowią **załącznik** do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Niniejsze zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

/-/ *dr hab. Konrad Janowski, prof. AEH*

Rektor

**ZASADY PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW WNOSZONYCH
DO AKADEMII EKONOMICZNO-HUMANISTYCZNEJ W WARSZAWIE**

Przepisy ogólne

§ 1

Niniejszy dokument określa zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wnoszonych do Akademii Ekonomiczno-Humanistycznej w Warszawie, zwanej dalej „Akademią” lub „Uczelnią”.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organy lub pracowników Akademii, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji i procedur zarządzania Akademii, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, wzmocnienia praworządności oraz lepszego zaspokajania potrzeb społeczności akademickiej i lokalnej.
3. O tym, czy dane pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego tytuł i forma zewnętrzna.

Podmioty uprawnione do rozpatrywania skarg i wniosków

§ 3

1. Organami uprawnionymi do rozpatrywania skarg, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, są:
 - a) Rektor – w sprawach dotyczących kształcenia, dydaktyki i badań naukowych oraz w sprawach dotyczących pracowników dydaktycznych, badawczych i badawczo - dydaktycznych oraz osób prowadzących zajęcia na podstawie umów cywilnoprawnych ;
 - b) Dyrektor Generalny – w sprawach dotyczących mienia i gospodarki finansowej Uczelni oraz w sprawach dotyczących pracowników administracyjnych oraz osób świadczących usługi o charakterze administracyjnym na podstawie umów cywilnoprawnych.

2. Organem właściwym do rozpatrywania skarg dotyczących Rektora i Dyrektora Generalnego jest minister właściwy ds. nauki i szkolnictwa wyższego.
3. Rektor oraz Dyrektor Generalny rozpatrują skargi i wnioski we własnym zakresie lub mogą je przekazać do załatwienia odpowiednio:
 - a) prorektorom – w sprawach koordynowanej przez nich działalności Akademii;
 - b) dziekanom – w sprawach działalności podległych im kierunków,
 - c) kierownikom jednostek administracyjnych – w sprawach działalności administracji Uczelni.
4. Skarga dotycząca danej osoby nie może być przekazana do załatwienia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej, a także bezpośrednio poprzez zgłoszenie ustnie do protokołu w dniach i godzinach pracy administracji Akademii.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, w którym zamieszcza datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół podpisują zgłaszający oraz przyjmujący skargę lub wniosek. **Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1.**
3. Pracownik Akademii przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza pisemnie fakt przyjęcia, o ile osoba wnosząca tego zażąda.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 5

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu lub/i adresu e-mail wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. W przypadku, gdy z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 6

1. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. O każdym przypadku niezalutwienia sprawy w terminie określonym w ust. 1 zawiadamia się stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. Sprawy szczególnie skomplikowane załatwiane są nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia złożenia skargi lub wniosku.
4. W przypadku, gdy rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Rektor, Dyrektor Generalny lub osoby wyznaczone do załatwienia sprawy, o których mowa w § 3 ust. 3, zbierają niezbędne materiały.
5. Prowadzący postępowania wyjaśniające mogą zwrócić się do właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych lub komórek administracji Akademii o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
6. O sposobie załatwienia sprawy zawiadamia się osobę, która wniosła skargę lub wniosek.
7. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.

§ 7

1. W przypadku, gdy po zbadaniu i przeanalizowaniu skargi lub wniosku nie zostaną stwierdzone żadne uchybienia i nieprawidłowości, skargę lub wniosek oddala się jako bezzasadne.
2. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – może zostać wydana decyzja podtrzymująca poprzednie stanowisko osoby uprawnionej do podejmowania decyzji, bez konieczności zamieszczania w niej uzasadnienia.
3. W przypadku potwierdzenia zarzutów i uchybień zawartych w skardze lub wniosku Akademia podejmuje stosowne środki w celu naprawy bądź usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.

Postanowienia końcowe

§ 8

W sprawach nieuregulowanych stosuje się odpowiednie przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku*
zgłoszonej(-ego) ustnie w dniu 20..... r.

Imię:

Nazwisko:.....

.....

Adres:

Numer albumu:.....

(osoba zgłaszająca skargę/wniosek)

Treść sprawy:

.....

.....

.....

.....

Zgłaszający dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

3.

(podpis osoby zgłaszającej skargę/wniosek*)

(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek*)

* niepotrzebne skreśli