

Wewnętrzny System Zapewniania Jakości Kształcenia	Symbol	Data
	WSZJ-O-SZP-6	11.12.2020
Collegium Medicum Szkoła Zdrowia Publicznego	Wydanie	Stron
	1_2020	1 z 3
Procedura rozpatrywania skarg i wniosków zgłaszanych przez studentów oraz postępowania przy rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych		

1. Cel i przedmiot procedury: Celem i przedmiotem procedury jest określenie zasad obowiązujących przy przyjmowaniu, rozpatrywaniu skarg i wniosków zgłaszanych przez studentów oraz sposobu postępowania przy rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych w Szkole Zdrowia Publicznego.

2. Zakres stosowania procedury: studenci Szkoły Zdrowia Publicznego

3. Definicje:

3.1. *Osoba kształcąca się* – student,

3.2. *Skarga* – złożone na piśmie zażalenie, przedmiotem którego mogą być w szczególności zaniedbania lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe jednostki, organy i pracowników Szkoły Zdrowia Publicznego podczas procesu kształcenia.

3.3. *Wniosek* – złożony na piśmie postulat, przedmiotem którego mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy uczelni, doskonalenia jakości kształcenia, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności akademickiej.

3.4. *Sytuacja konfliktowa* – okoliczność, w której występują różnice pomiędzy wartościami, postawami i interesami poszczególnych podmiotów uczestniczących w procesie kształcenia, których nie można usunąć bez interwencji władz Uniwersytetu.

3.5. *Rejestr skarg i wniosków* - uporządkowany wykaz spraw, służący ewidencjonowaniu skarg i wniosków osób kształcących się w Szkole Zdrowia Publicznego.

4. Odpowiedzialność:

4.1. *Osoby merytoryczne:*

- kierownik jednostki organizacyjnej,
- opiekun roku,
- koordynator przedmiotu,

- członek samorządu studenckiego.

4.2. *Osoby funkcyjne*: - Dyrektor Szkoły Zdrowia Publicznego

4.3. *Osoba nadzorująca*: - Z-ca Dyrektora ds. studenckich i kształcenia.

5. Sposób postępowania:

5.1. Szkoła zapewnia osobom kształcącym się prawo do składania skarg i wniosków oraz sygnalizowania sytuacji konfliktowych dotyczących organizacji i przebiegu procesu kształcenia, obsługi administracyjnej czy w innych sprawach bezpośrednio lub pośrednio dotyczących studentów.

5.2. Osoby kształcące się w Uczelni są świadome swoich praw i obowiązków, wynikających z ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce oraz wydanych na jej podstawie aktów prawa wewnętrznego, w tym m.in. Regulaminu studiów. Uczelnia udostępnia ww. akty prawne w formie elektronicznej na swojej stronie internetowej.

5.3. Osoby kształcące się składają skargi, wnioski i sygnalizują sytuacje konfliktowe w formie pisemnej. Zgłoszenia o charakterze anonimowym pozostawione zostaną bez rozpatrzenia.

5.4. Osoby kształcące się składają skargi, wnioski i sygnalizują sytuacje konfliktowe kierownikowi jednostki organizacyjnej w jednym z poniższych trybów:

- a) za pośrednictwem opiekuna roku,
- b) za pośrednictwem koordynatora przedmiotu,
- c) za pośrednictwem samorządu studenckiego,
- d) osobiście w dziekanacie.

5.5. Skargi, wnioski i sygnalizacje sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo uzasadnione. W przypadku wątpliwości co do ich treści, kierownik jednostki organizacyjnej ma prawo wezwać osobę zgłaszającą wniosek do doprecyzowania/uzupełnienia wniosku w terminie 7 dni. Kierownicy zobowiązani są do przeprowadzenia wyczerpującego postępowania wyjaśniającego, pozwalającego na rzetelne ustalenie zaistniałych okoliczności faktycznych.

5.6. Po dokładnym ustaleniu przebiegu określonych zdarzeń, opisanych w skargach lub sygnalizacjach sytuacji konfliktowych, student informowany jest o sposobie rozpatrzenia sprawy w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty zgłoszenia.

5.7. W przypadku niesatysfakcjonującego rozpatrzenia skargi, wniosku lub sygnalizacji o sytuacji konfliktowej przez kierownika jednostki organizacyjnej, student ma prawo do złożenia pisemnego odwołania do Zastępcy Dyrektora ds. studenckich i kształcenia, który w toku postępowania prowadzonego w konkretnej sprawie stosuje odpowiednio przepisy zawarte w punktach 5.5. oraz 5.6.

5.8. Wszystkie skargi, wnioski i sygnalizacje sytuacji konfliktowych oraz informacja o sposobie ich rozpatrzenia rejestrowane są w „*Rejestrze skarg i wniosków*” znajdującym się w Dziekanacie.

5.9 Prowadzenie analizy złożonych skarg i wniosków przyczynia się do doskonalenia jakości warunków kształcenia i poszanowania praw studenta.

6. Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz.U. z 2018, poz. 1668 ze zm.)
2. Regulamin Studiów Uniwersytetu Warmińsko - Mazurskiego w Olsztynie stanowiący załącznik do Uchwały nr 528 Senatu Uniwersytetu Warmińsko - Mazurskiego w Olsztynie z dnia 25 czerwca 2019 roku