



ZARZĄDZENIE

Nr 43/2011

Rektora

Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej
w Lublinie

z dnia 19 października 2011 r.

*w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków w Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie*

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz.46),

zarządzam:

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. W Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, dalej zwanym „Uczelnią” skargi i wnioski rozpatrują:
 - 1) na szczeblu podstawowym:
 - a) Kierownicy jednostek naukowo-dydaktycznych w zakresie działalności naukowo-dydaktycznej,
 - b) Kierownicy jednostek ogólnouczelnianych w zakresie działalności tych jednostek,
 - c) Kierownicy jednostek organizacyjnych administracji w zakresie działalności tych jednostek;
 - 2) na szczeblu wyższym:
 - a) Dziekani, Prodzekani w zakresie spraw związanych z tokiem studiów, wychowaniem i nauczaniem studentów,
 - b) Kanclerz UMCS i jego zastępcy w zakresie administracji i gospodarki finansowej Uczelni,

- c) Prorektorzy w zakresie działalności im podporządkowanej;
 - 3) na szczeblu centralnym Rektor UMCS.
2. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu mowa jest o „kierownikach jednostek”, należy przez to rozumieć osoby wymienione w ust. 1.
 3. Skargi dotyczące kierownika jednostki, rozpatrywane są odpowiednio na szczeblu wyższym lub centralnym.

§ 2

1. Zadania związane z przyjmowaniem i koordynowaniem rozpatrywania skarg i wniosków w Uczelni realizują w stosunku do skarg rozpatrywanych przez:
 - 1) Kierowników jednostek naukowo-dydaktycznych – wyznaczeni przez nich bezpośrednio podlegli pracownicy;
 - 2) Kierowników jednostek ogólnouczelnianych w zakresie działalności tych jednostek – wyznaczeni przez nich bezpośrednio podlegli pracownicy
 - 3) Kierowników jednostek organizacyjnych administracji w zakresie działalności tych jednostek – wyznaczeni przez nich bezpośrednio podlegli pracownicy;
 - 4) Dziekanów, Prodziekanów – Dziekanaty;
 - 5) Kanclerza i jego zastępców – Sekretariaty;
 - 6) Prorektorów – Sekretariaty;
 - 7) Rektora – Sekretariat.
2. Wszystkie sprawy rozpatrywane w trybie skarg i wniosków winny być rejestrowane w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków.
3. Centralny Rejestr Skarg i Wniosków w Uczelni prowadzi Dział Organizacyjno-Prawny.
4. Niezależnie od Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków, kierownicy jednostek prowadzą rejestr obejmujący sprawy przez nich załatwiane.
5. Wzór Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków oraz rejestru prowadzonego przez kierowników jednostek stanowi *załącznik nr 1* do niniejszego zarządzenia.
6. Kierownicy jednostek, przekazują do Działu Organizacyjno – Prawnego sprawozdania ze skarg i wniosków do dnia 15 stycznia każdego roku. Wzór sprawozdania stanowi *załącznik nr 2 do* niniejszego zarządzenia.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi *załącznik nr 3* do niniejszego zarządzenia.
2. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący. Fakt zarejestrowania skargi lub wniosku oraz odpowiedzi na nie należy odnotować na tym dokumencie, z wpisaniem daty zarejestrowania, numeru rejestru oraz daty i sposobu załatwienia.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek nadaje jej numer składający się z oznaczenia jednostki, numeru według kolejności wpływu oraz roku wpływu.

4. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

III.Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, kierownik jednostki, wzywa 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.

§ 5

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 6

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, kierownik jednostki, obowiązany jest zebrać niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych kierowników jednostek, o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
2. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez kilku kierowników jednostek, kierownik jednostki, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym kierownikom jednostek, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 7

Kierownik jednostki może, na zasadach określonych w odrębnych przepisach, wydać polecenie lub podjąć inne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 8

Kopię odpowiedzi na skargę lub wniosek złożony w trybie przewidzianym w przepisach niniejszego zarządzenia, kierownik jednostki przesyła do Działu Organizacyjno-Prawnego celem wpisu do Centralnego Rejestru Skarg i Wniosków.

IV.Przepisy końcowe

§ 9

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 napisem skarga/wniosek i numerem nadanym skardze/wnioskowi w momencie wpisu do rejestru, o którym mowa w § 2 ust. 3.

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

R E K T O R

prof. dr hab. Andrzej Dąbrowski