

Zarządzenie nr 48

**Rektora Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie
z dnia 13 maja 2025 r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania, rozpatrywania oraz rozstrzygania skarg
i wniosków w Zachodniopomorskim Uniwersytecie Technologicznym w Szczecinie**

Na podstawie art. 23 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn.zm.), zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się „Regulamin przyjmowania, rozpatrywania oraz rozstrzygania skarg i wniosków w Zachodniopomorskim Uniwersytecie Technologicznym w Szczecinie”, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Rektor: Arkadiusz Terman

Regulamin
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zachodniopomorskim Uniwersytecie Technologicznym w Szczecinie

§ 1.

Przepisy ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania, rozpoznawania i rozstrzygania skarg i wniosków w przedmiocie działalności Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego w Szczecinie (zwanego dalej: „ZUT” bądź „Uczelnią”).
2. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 572) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5, poz. 46).

§ 2.

Przedmiot skargi lub wniosku

1. Skarga może dotyczyć w szczególności zaniedbań lub niewłaściwego wykonywania obowiązków przez pracowników bądź organy ZUT, naruszania praworządności lub interesów skarżących (wnioskodawców), a także przewlekłości, bezczynności lub nadmiernej biurokracji w załatwianiu spraw.
2. Wniosek może dotyczyć w szczególności kwestii związanych z ulepszeniem organizacji pracy ZUT, wzmocnieniem praworządności, usprawnieniem pracy, przeciwdziałaniem nadużyciom, ochroną własności oraz efektywniejszym zaspokajaniem potrzeb społecznych.
3. O charakterze pisma jako skargi lub wniosku decyduje jego treść, a nie nadana mu nazwa.

§ 3.

Sposób wnoszenia skarg lub wniosków

1. Skarga lub wniosek mogą być złożone pisemnie, za pośrednictwem poczty, faksu, elektronicznie (na adres e-mail rektor@zut.edu.pl wskazany na stronie internetowej Uczelni), a także ustnie do protokołu, w dniach i godzinach funkcjonowania Biura Rektora.

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, sporządza się protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 1. Na żądanie wnioskodawcy, osoba przyjmująca skargę lub wniosek potwierdza ich przyjęcie.

§ 4.

Organy właściwe do rozpoznawania skarg i wniosków

1. Odpowiedzialnym za rozpoznawanie skarg i wniosków dotyczących ZUT jest Rektor lub inna osoba przez niego upoważniona. Rektor może wyznaczyć do rozpoznawania skarg i wniosków dotyczących określonego zakresu spraw bądź do załatwienia danej sprawy odpowiednio prorektorów, kanclerza bądź kierownika jednostki organizacyjnej.
2. Rektor jest wyłącznie właściwym do rozpoznawania skarg i wniosków dotyczących prorektorów, dziekanów, dyrektora Szkoły Doktorskiej oraz kanclerza i kvestora, chyba że przepisy prawa powszechnie obowiązującego stanowią inaczej.
3. Rektor sprawuje nadzór nad rozpatrywaniem skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania Uczelni, w tym jej jednostek organizacyjnych oraz pracowników, chyba że przepisy prawa powszechnie obowiązującego stanowią inaczej.
4. Skargi i wnioski są rejestrowane przez Biuro Rektora w Centralnym Rejestrze skarg i wniosków, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
5. Skargi i wnioski złożone w innych jednostkach organizacyjnych Uczelni należy niezwłocznie przekazać do Biura Rektora.
6. Po zakwalifikowaniu przez Rektora sprawy jako skarga lub wniosek rozpatrywana jest ona we własnym zakresie lub przekazywana do odpowiednich jednostek organizacyjnych lub osób upoważnionych do ich rozpatrzenia.
7. Biuro Rektora koordynuje ich rozpatrywanie (powierzenie przyjmowania i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków).
8. W przypadku wyznaczenia przez Rektora innej jednostki właściwej do rozpoznania skargi lub wniosku, jednostka ta prowadzi we własnym zakresie rejestr przekazanych jej do rozpoznania spraw. Rejestr jednostki skarg i wniosków stanowi załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.
9. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Rektor może postanowić o odmiennym trybie rozpatrzenia skargi lub wniosku, w tym w szczególności poprzez powołanie specjalnego zespołu. W takich sytuacjach postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 5.

Ogólne zasady oraz szczegółowy tryb rozpoznawania skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski rozpatrywane są wnikliwie, niezwłocznie oraz z zachowaniem zasad obiektywizmu i poufności.
2. Przed rozpatrzeniem skargi (wniosku), Rektor może zlecić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w przedmiocie tej skargi (wniosku) kierownikowi jednostki organizacyjnej lub pracownikowi, który jest właściwy pod względem merytorycznym odpowiadającym zakresowi skargi lub wniosku, o czym poleca zrobić wzmiankę we właściwym rejestrze.
3. Rozpoznający skargę (wniosek), podejmuje czynności niezbędne do rozstrzygnięcia o zasadności skargi (wniosku), w tym może zwrócić się do innych jednostek organizacyjnych lub pracowników o przekazanie informacji lub dokumentów niezbędnych do rozpoznania sprawy.
4. Jeżeli na podstawie treści skargi (wniosku) nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnioskodawcę do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia (bądź uzupełnienia) podstaw skargi lub wniosku, jednocześnie pouczając, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi (wniosku) bez rozpoznania.
5. W przypadku gdy skarga (wniosek) dotyczy sprawy, która nie podlega rozpatrzeniu przez Rektora lub inne wyznaczone przez niego jednostki albo nie należy do właściwości organów Uczelni, należy niezwłocznie przekazać skargę (wniosek) właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie wnioskodawcę, albo wskazać mu właściwy organ.
6. Skarga (wniosek) dotycząca pracownika ZUT może być przekazana do rozpoznania jego bezpośredniemu przełożonemu.
7. Wskazany do rozpatrzenia skargi (wniosku) może ją przekazać do rozpoznania jednostce podległej, jeżeli skarga nie zawiera zarzutów dotyczących działalności tej jednostki.
8. Skargę (wniosek) niezawierającą imienia i nazwiska (lub nazwy) oraz adresu składającego pozostawia się bez rozpatrzenia. Rektor może w takim przypadku nakazać przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, jeżeli przemawia za tym interes społeczny. O wyniku postępowania lub o odstąpieniu od przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego robi się wzmiankę w Rejestrze.

§ 6.

Sposób i termin załatwienia sprawy, informacja zwrotna

1. Skarga lub wniosek rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie miesiąca od daty ich wpływu do ZUT, chyba że wymagane jest przeprowadzenie szczegółowego postępowania wyjaśniającego lub przepisy prawa powszechnie obowiązującego stanowią inaczej.
2. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w terminie dwóch miesięcy od daty wpływu do ZUT.
3. O każdym przypadku niezakończonym skargi (wniosku) w terminie określonym w ust. 1 i 2 zawiadamia się wnioskodawcę, który złożył skargę lub wniosek, podając przyczyny opóźnienia i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Zawiadomienie powinno zawierać stosowne pouczenie o przysługujących skarżącemu (wnioskodawcy) środkach.
4. Składający skargę lub wniosek jest informowany o podjętych przez Rektora czynnościach i wynikach rozpatrzenia skargi lub wniosku niezwłocznie, najpóźniej w terminie 7 dni od zakończenia postępowania w tej sprawie.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku następuje za pośrednictwem Biura Rektora i powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wskazanie sposobu załatwienia skargi lub wniosku (zwłaszcza podjętych i wdrożonych działań, przeprowadzonych przez organ czynności),
 - 3) podpis osoby upoważnionej do załatwienia skargi (zawierający jej imię, nazwisko i stanowisko służbowe).
6. Zawiadomienie o nieuwzględnieniu skargi lub wniosku powinno zawierać także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o sposobie i terminie zaskarżenia rozstrzygnięcia, a nadto pouczenie o skutkach ponowienia skargi uznanej za bezzasadną bez wskazania nowych okoliczności (zgodnie z art. 239 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego).
7. Nie proceduje się skargi lub wniosku w przypadku, gdy przeprowadzone czynności nie doprowadzą do stwierdzenia opisanych nieprawidłowości i uchybień.
8. Jeżeli skarga została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – Rektor może pozostawić skargę bez rozpoznania, powiadamiając o powyższym wnioskodawcę i czyniąc odpowiednią adnotację w aktach sprawy.

9. W przypadku potwierdzenia zasadności zarzutów lub uchybień wskazanych w skardze lub wniosku, Rektor zobowiązany jest podjąć działania zmierzające do ich usunięcia oraz zapobieżenia ich powstawaniu w przyszłości, w szczególności poprzez wydanie stosownych poleceń lub zastosowanie innych środków przewidzianych przepisami prawa.

§ 7.

Rejestracja skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi (wnioski), które wpłynęły do ZUT podlegają zarejestrowaniu:
 - 1) przez Biuro Rektora w rejestrze skarg i wniosków („Centralny Rejestr skarg i wniosków”);
 - 2) przez jednostkę w rejestrze wewnętrznym skarg i wniosków („Rejestr Jednostki skarg i wniosków”) w przypadku przekazania ich przez Rektora do rozpoznawania.
2. Nadzór nad prowadzeniem rejestru wewnętrznego jednostki sprawuje kierownik jednostki organizacyjnej, wskazując osobę odpowiedzialną za prawidłowe jego prowadzenie.
3. Osoba odpowiedzialna za prawidłowe prowadzenie Rejestru Jednostki skarg i wniosków, przekazuje do Biura Rektora prowadzony rejestr jednostki każdorazowo na wniosek Biura Rektora na adres: rektor@zut.edu.pl.
4. Na podstawie otrzymanych rejestrów jednostek, Biuro Rektora uzupełnia Centralnego Rejestru skargi wniosków i sporządza roczne zestawienie skarg i wniosków za dany rok kalendarzowy.
5. Biuro Rektora przekazuje Rektorowi zestawienie, najpóźniej do dnia 30 stycznia roku kalendarzowego następującego po roku, którego zestawienie dotyczy. Zestawienie przekazywane jest corocznie ministrowi właściwemu ds. nauki i szkolnictwa wyższego.

§ 8.

Postanowienia końcowe

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

Protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku ustnego

W dniu Pan/ Pan

zamieszkała/y :, telefon kontaktowy:

Złożył skargę/ wniosek w sprawie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi/ wniosku załączono następujące dokumenty:

1.
2.
3.

Podpis wnoszącego skargę/wniosek:

Podpis przyjmującego skargę/wniosek:

Centralny Rejestr skarg i wniosków

[illegible]

Rejestr Jednostki skarg i wniosków

[illegible]