

REKTOR
SZKOŁY GŁÓWNEJ HANDLOWEJ
w Warszawie
ADOIL.021.202.2019

ZARZĄDZENIE REKTORA NR 30

z dnia 7 czerwca 2019 r.

w sprawie zasad i trybu przyjmowania skarg, wniosków i petycji
w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie

Na podstawie art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. poz. 1668, z późn. zm.), w związku z art. 221 i nast. ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z późn. zm.), rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870), zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Zarządzenie określa zasady i tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie, zwanej dalej „Uczelnią” lub „SGH”, a także osoby i jednostki organizacyjne właściwe do rozpoznawania skarg, wniosków i petycji.
2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:
 - 1) jednostce organizacyjnej – oznacza to jednostki organizacyjne skupione w pionach zarządzania odpowiednio Rektora, prorektorów i kanclerza, a także kolegia, dziekanaty studiów, szkołę doktorską;
 - 2) kierownikach jednostek organizacyjnych – oznacza to Rektora, prorektorów, kanclerza, kwestora, dziekanów studiów, dziekana szkoły doktorskiej, dziekanów kolegiów i kierowników jednostek organizacyjnych administracji;

- 3) bezpośrednim przełożonym – oznacza to kierownika jednostki organizacyjnej, w której zatrudniony jest pracownik SGH;
- 4) przełożonym wyższego szczebla – oznacza to kierownika jednostki organizacyjnej nadrzędnej w stosunku do jednostki, w której zatrudniony jest pracownik SGH, albo kierownika pionu zarządzania.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników SGH, naruszenie praworządności lub interesów skarżących się osób, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw w Uczelni.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy dotyczące poprawy funkcjonowania uczelni, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom.
3. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

§ 3

1. Skargi, wnioski i petycje mogą być wnoszone osobiście przez złożenie pisma, pisemnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi, wnioski i petycje przyjmują odpowiednio:
 - 1) sekretariat Rektora – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących nauczycieli akademickich, kanclerza, jednostek organizacyjnych niebędących jednostkami organizacyjnymi administracji lub spraw ogólnouczelnianych,
 - 2) sekretariat kanclerza – w przypadku skarg i wniosków dotyczących pracowników niebędących nauczycielami akademickimi lub jednostek organizacyjnych administracji– po czym przekazują one sprawę do decyzji odpowiednio Rektora albo kanclerza i dokonują czynności, o której mowa w § 5 ust. 2.

3. W przypadku skargi, wniosku lub petycji wniesionej:
 - 1) osobiście przez złożenie pisma – jednostka organizacyjna odbierająca pismo rejestruje je w systemie EZD poprzez jego zeskanowanie i dodanie do rejestru przesyłek wpływających (RPW),
 - 2) pisemnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej – Kancelaria Główna rejestruje pismo w systemie EZD poprzez jego zeskanowanie i dodanie go do rejestru przesyłek wpływających (RPW),
 - 3) za pomocą środków komunikacji elektronicznej – jednostka organizacyjna odbierająca przesyłkę rejestruje ją w systemie EZD poprzez dodanie jej do rejestru przesyłek wpływających (RPW)– a następnie niezwłocznie przekazuje sprawę za pośrednictwem systemu EZD, według zasad, o których mowa w ust. 2, do sekretariatu odpowiednio Rektora albo kanclerza.
4. Zasady dotyczące wnoszenia skargi, wniosku lub petycji ustnie do protokołu określone zostały w § 4.
5. Jeżeli skargę, wniosek lub petycję wniesiono z pominięciem zasad, o których mowa w ust. 2, sekretariat odpowiednio Rektora albo kanclerza przekazuje sprawę drugiemu z sekretariatów, zgodnie z jego właściwością.
6. Rektor, kanclerz albo osoby, o których mowa w ust. 9, rozpatrują skargi, wnioski i petycje osobiście albo przekazują je do załatwienia odpowiednio:
 - 1) dziekanowi studium – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących pracowników dziekanatów studiów oraz dotyczących działalności studium;
 - 2) dziekanowi szkoły doktorskiej – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących pracowników dziekanatu szkoły doktorskiej oraz dotyczących działalności szkoły doktorskiej;
 - 3) dziekanowi kolegium – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących pracowników kolegium w zakresie działalności, nad którą nadzór sprawuje dziekan oraz dotyczących działalności kolegium;
 - 4) kierownikom innych jednostek organizacyjnych niż te, o których mowa w pkt 1-3 – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących pracowników tych jednostek oraz dotyczących działalności tych jednostek;
 - 5) bezpośrednim przełożonym – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących kierowników jednostek organizacyjnych;

- 6) właściwym podmiotom spoza Uczelni – w przypadku skarg, wniosków i petycji w sprawach nie należących do właściwości Uczelni.
7. W przypadku skarg, o których mowa w ust. 6 pkt 5, o sposobie załatwienia skargi zawiadamia się przełożonego wyższego szczebla.
8. Przepisy dotyczące skarg stosuje się odpowiednio w przypadku skarg na niewłaściwe załatwienie skargi lub wniosku. Przedmiotem skargi nie może być sposób załatwienia petycji.
9. Rektor może pisemnie upoważnić prorektorów do przyjmowania i załatwiania w jego imieniu skarg, wniosków i petycji w zakresie spraw przekazanych do ich kompetencji. W przypadku kanclerza postanowienia zdania poprzedniego stosuje się odpowiednio w stosunku do jego zastępców.

§ 4

1. Skargi, wnioski i petycje wnoszone ustnie przyjmuje kierownik jednostki organizacyjnej, której sprawa dotyczy albo odpowiednio pracownik sekretariatu Rektora lub sekretariatu kanclerza. Po wniesieniu skargi, wniosku lub petycji, w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzednim, osoba przyjmująca zobowiązana jest sporządzić protokół przyjęcia wniesionej/ego skargi, wniosku, lub petycji, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Protokół rejestruje się w systemie EZD poprzez jego zeskanowanie i dodanie do rejestru przesyłek wpływających (RPW), a następnie – za jego pośrednictwem – niezwłocznie przekazuje się go, według zasad, o których mowa w § 3 ust. 2, do sekretariatu odpowiednio Rektora albo kanclerza.

§ 5

1. Ewidencja wnoszonych skarg, wniosków i petycji prowadzona jest w SGH w formie elektronicznej w systemie EZD, za pośrednictwem Centralnego Rejestru Skarg, Wniosków i Petycji, zwanego dalej „CRSWiP”.
2. Rejestracji skarg, wniosków i petycji w CRSWiP dokonuje sekretariat Rektora albo sekretariat kanclerza, do którego – z zachowaniem zasad dotyczących zakresu sprawy, o których mowa w § 3 ust. 2 – wpłynęła skarga, wniosek lub petycja.
3. W CRSWiP zamieszcza się dane dotyczące wnoszonych skarg, wniosków i petycji, a w szczególności takie informacje jak:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwa podmiotu oraz adres wnoszącego skargę, wniosek lub petycję;

- 2) datę wpływu skargi, wniosku lub petycji;
 - 3) syntetyczny opis sprawy:
 - a) wskazanie rodzaju sprawy,
 - b) wskazanie organu, którego dotyczy skarga, wniosek lub petycja,
 - c) wskazanie przedmiotu i problematyki sprawy;
 - 4) termin załatwienia sprawy;
 - 5) opis sposobu załatwienia sprawy;
 - 6) uwagi, w tym dotyczące ewentualnego przekazania skargi, wniosku lub petycji do innego podmiotu.
4. Powstałą w formie papierowej dokumentację dotyczącą skarg, wniosków i petycji przechowuje się w jednostce organizacyjnej załatwiającej sprawę.
 5. Koordynację spraw związanych z wnoszonymi skargami, wnioskami i petycjami powierza się Działowi Organizacji i Legislacji, który w terminie do 15 lutego każdego roku, opracowuje sprawozdanie dotyczące skarg i wniosków załatwianych w Uczelni w roku poprzednim.

§ 6

1. Skargi, wnioski i petycje nie zawierające danych identyfikujących wnoszące je osoby lub inne podmioty, takich jak imię i nazwisko albo nazwa podmiotu oraz adres, pozostawia się bez rozpatrzenia.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia wyjaśnienia lub ich uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
3. Jeżeli petycja nie spełnia określonych w zarządzeniu wymagań dotyczących sposobu wniesienia, nie wskazuje jej adresata, z jej treści nie można należycie ustalić jej przedmiotu lub nie zawiera informacji na temat osoby lub podmiotu, w interesie którego wnoszona jest petycja (w tym wyrażenia przez nią zgody w tym przedmiocie), wzywa się wnoszącego petycję do złożenia wyjaśnienia lub jej uzupełnienia w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie petycji bez rozpatrzenia.

4. Skargi, wnioski i petycje są załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu:
 - 1) w przypadku skarg i wniosków – miesiąca od daty wniesienia;
 - 2) w przypadku petycji – trzech miesięcy od daty wniesienia.
5. W przypadku skarg i wniosków, załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w § 7, powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia ich wniesienia.
6. W przypadku, gdy dochowanie terminów, o których mowa w ust. 4 lub 5, okaże się niemożliwe, zawiadamia się o tym wnoszącego skargę, wniosek lub petycję podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 7

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, osoba której przekazano ją do zbadania, jest zobowiązana do zebrania niezbędnych ku temu materiałów. W tym celu może zwrócić się ona do kierowników innych jednostek organizacyjnych o przekazanie wyjaśnień lub kopii dokumentów mających związek ze sprawą. Osoby wezwane do złożenia wyjaśnień lub kopii dokumentów zobowiązane są do ich przekazania badającemu sprawę nie później niż w terminie 7 dni od otrzymania wezwania.
2. Postępowanie wyjaśniające polega w szczególności na zebraniu materiałów dowodowych, ich analizie i ocenie pod kątem zasadności skargi lub wniosku. 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;
 - 6) sposób i termin załatwienia sprawy.

Wzór sprawozdania z postępowania wyjaśniającego określa załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 8

1. Osoba, której przekazano skargę lub wniosek do zbadania, lub osoba upoważniona przez Rektora do rozpatrzenia sprawy, sporządza na podstawie ustaleń postępowania wyjaśniającego zawiadomienie wnoszącego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.
2. Zawiadomienie wnoszącego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji powinno zawierać: oznaczenie organu załatwiającego sprawę, wskazanie, w jaki sposób sprawa została załatwiona, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska osoby upoważnionej do załatwienia sprawy. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego, zwanego dalej „Kpa”.
3. Jeżeli skarga, wniosek lub petycja wpłynęła za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a wnoszący skargę, wniosek lub petycję spełni jeden z następujących warunków:
 - 1) wniesie sprawę w formie dokumentu elektronicznego przez elektroniczną skrzynkę podawczą;
 - 2) wystąpi o doręczanie pism w sprawie za pomocą środków komunikacji elektronicznej i wskaże adres elektroniczny;
 - 3) wyrazi zgodę na doręczanie pism w sprawie za pomocą środków komunikacji elektronicznej i wskaże adres elektroniczny– to zawiadomienie wnoszącego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji powinno zostać przygotowane w postaci dokumentu w formie elektronicznej, opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym, a ponadto – w przypadku zawiadomienia o odmownym załatwieniu skargi – zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kpa.
4. Doręczenia wnoszącemu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji dokonuje się w sposób określony w art. 39 i następnych Kpa.
5. Zawiadomienie wnoszącego o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji zamieszcza się w teczce sprawy w systemie EZD, która to następnie jest udostępniana Działowi Organizacji i Legislacji w celu aktualizacji danych dotyczących sprawy w CRSWiP.

§ 9

1. W Biuletynie Informacji Publicznej zamieszcza się:

- 1) informacje o wyznaczonych w SGH miejscach przyjmowania skarg, wniosków i petycji;
- 2) zasady dotyczące przyjmowania skarg, wniosków i petycji;
- 3) komunikaty na temat wnoszonych petycji, w tym ich odwzorowanie cyfrowe (skany), daty ich wpływu, a w przypadku wyrażenia przez wnoszącego w treści petycji zgody na ujawnienie na stronie internetowej SGH jego danych osobowych – imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję, jak również niezwłocznie aktualizowane informacje na temat przebiegu rozpatrywania petycji, w tym zasięganymi opinii, przewidywanych terminów i sposobów załatwienia poszczególnych spraw.

2. Ogłoszenia w sprawach, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2, zamieszcza się także w widocznym miejscu w siedzibach jednostek organizacyjnych SGH.

§ 10

W celu realizacji obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zobowiązuje się pracowników SGH, aby przy pierwszej czynności skierowanej do osoby, która wnosi skargę, wniosek lub petycję, w szczególności w sytuacjach, o których mowa w § 4 ust. 1, § 6 ust. 2 i 3 oraz § 8 ust. 4, dokonali oni przekazania tej osobie klauzuli informacyjnej o treści określonej odpowiednio:

- 1) w przypadku wnoszącego skargę lub wniosek – w załączniku nr 3 do zarządzenia;
- 2) w przypadku wnoszącego petycję – w załączniku nr 4 do zarządzenia.

§ 11

Traci moc zarządzenie Rektora nr 20 z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 12

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia podpisania.

REKTOR

dr hab. Marek Rocki, prof. SGH