

Wewnętrzny System Zapewniania Jakości Kształcenia UWM w Olsztynie	Symbol:	Data:
	WSZJK-O-BZ-23	28.06.2021
Wydział Bioinżynierii Zwierząt	Wydanie:	Stron
	1/2021	4

PROCEDURA ROZSTRZYGANIA SKARG I ROZPATRYWANIA WNOSKÓW ZGŁASZANYCH PRZEZ STUDENTÓW ORAZ DOKTORANTÓW NA WYDZIALE BIOINŻYNIERII ZWIERZĄT

(Załącznik do decyzji Dziekana Wydziału Bioinżynierii Zwierząt Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie Nr WBZ/Dz/37/2021z dnia 28.06.2021 r.)

A. CEL

Celem i przedmiotem procedury WSZJK-O-BZ-23 jest określenie zasad obowiązujących przy przyjmowaniu oraz rozpatrywaniu skarg i wniosków zgłaszanych przez studentów I, II i III stopnia kształcenia oraz sposobu rozwiązywania sytuacji konfliktowych na Wydziale Bioinżynierii Zwierząt.

B. ZAKRES

Procedura dotyczy zgłaszania naruszeń, zaniedbań i konfliktów jakie mogą wystąpić w trakcie realizacji zajęć dydaktycznych oraz sprawnego funkcjonowania systemu skarg i wniosków.

C. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Opiekun roku, Koordynator przedmiotu, Prodziekan ds. studenckich/kształcenia oraz Dziekan odpowiadają za rozwiązywanie sytuacji konfliktowych i rozpatrywanie wniosków na Wydziale Bioinżynierii Zwierząt.
2. Kierownik studiów doktoranckich oraz Dziekan odpowiadają za rozwiązywanie sytuacji konfliktowych i rozpatrywanie wniosków na studiach doktoranckich na Wydziale Bioinżynierii Zwierząt.
3. Za rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na studiach wyższych odpowiada Prorektor ds. studenckich, a na studiach doktoranckich Prorektor ds. kształcenia, jako instancja rozpatrująca odwołania od decyzji podjętych na Wydziale.
4. Skargę o wszczęcie postępowania w sytuacjach konfliktowych może złożyć: student, grupa studentów, doktorant, grupa doktorantów, Przewodniczący Rady Samorządu Studenckiego, Przewodniczący Rady Doktorantów. W przypadku wniosku zbiorowego (określona grupa studentów lub doktorantów), wniosek składa reprezentant (starosta roku) grupy zgłaszającej problem/zdarzenie.
5. Typowe sytuacje konfliktowe mogą dotyczyć stron: student-student, student-nauczyciel akademicki, doktorant-doktorant, doktorant-opiekun naukowy/promotor, doktorant-nauczyciel akademicki.

D. OPIS POSTĘPOWANIA

1. Wydział zapewnia studentom i doktorantom 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 i doktorantów.
2. Studenci i doktoranci kształcący się w UWM w Olsztynie są świadomi 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.
3. Studenci i doktoranci mogą złożyć skargę, wniosek, jak również sygnalizować sytuacje konfliktowe w formie pisemnej ze szczegółowym uzasadnieniem, gdyż zgłoszenia o charakterze anonimowym pozostawione zostaną bez rozpatrzenia. W przypadku wątpliwości co do ich treści, Prodziekan ds. studenckich/Kierownik studiów doktoranckich ma prawo wezwać osobę zgłaszającą wniosek do doprecyzowania/uzupełnienia wniosku w terminie 7 dni.
4. Skargi, wnioski oraz sytuacje konfliktowe można składać w jednym z poniższych trybów: za pośrednictwem opiekuna roku, za pośrednictwem koordynatora przedmiotu, za pośrednictwem przedstawiciela samorządu studenckiego oraz osobiście w Dziekanacie.
5. Po zgłoszeniu faktu zaistnienia sytuacji konfliktowej czy innego zgłaszanego problemu/postulatu Prodziekan ds. studenckich/Kierownik studiów doktoranckich, niezwłocznie zajmują się wyjaśnieniem zaistniałej sytuacji np. poprzez organizację spotkania otwartego z osobą zgłaszającą skargę czy wniosek lub grupą osób w zależności od zaistniałego problemu, ewentualnie wyznacza rozjemcę konfliktu lub zgłasza naruszenie przepisów obowiązujących na Uczelni do Rzecznika dyscyplinarnego ds. studentów lub do Sądu koleżeńckiego samorządu studentów, zgodnie z obowiązującymi na Uczelni zasadami.
6. Prodziekan ds. studenckich/Kierownik studiów doktoranckich lub wyznaczony rozjemca zobowiązani są do przeprowadzenia wnikliwego i wyczerpującego postępowania wyjaśniającego, pozwalającego na rzetelne ustalenie zaistniałych okoliczności faktycznych.
7. Po dokładnym ustaleniu przebiegu określonych zdarzeń, opisanych w skargach lub sygnalizacjach sytuacji konfliktowych, student/doktorant informowany jest o sposobie rozpatrzenia sprawy w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty zgłoszenia.
8. W sytuacji niesatysfakcjonującego rozpatrzenia skargi, wniosku lub sygnalizacji o sytuacji konfliktowej przez Prodziekana ds. studenckich/Kierownika studiów doktoranckich/ wyznaczonego rozjemcę, student/doktorant lub grupa osób zgłaszających problem ma prawo do złożenia pisemnego odwołania do Dziekana (instytucja odwoławcza), który w toku postępowania prowadzonego w konkretnej sprawie rozpatruje ponownie zgłoszoną w ramach odwołania skargę, wniosek czy sytuację konfliktową starając się doprowadzić do rozwiązania zaistniałej sytuacji, stosując odpowiednio zapis zawarty w pkt. 7.
9. Wszystkie skargi, wnioski i sygnalizacje sytuacji konfliktowych oraz informacja o sposobie ich rozpatrzenia należy rejestrować w- *Rejestrze skarg i wniosków (Zał. 1)* znajdującym się w Dziekanacie.

E. PODSTAWY PRAWNE

Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz.U. z 2021 roku, poz. 1668 ze zm.); Zarządzenie Nr 118/2019 Rektora UWM w Olsztynie z dnia 20 grudnia 2019 roku w sprawie Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia w Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim w Olsztynie; Zarządzenie Nr 5/2018 Rektora Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie z dnia 29 stycznia 2018 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim w Olsztynie; Decyzja Nr 37/2011 Rektora Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie z dnia 3 października 2011 roku w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki Studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.

F. DOKUMENTY ZWIĄZANE

Decyzja Dziekana Wydziału Bioinżynierii Zwierząt Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie Nr WBZ/Dz/37/2021z dnia 28.06.2021 r.

G. ZAŁĄCZNIKI

1. DEFINICJE:

1.1. **Skarga**- pisemnie złożone zażalenie, przedmiotem którego mogą być w szczególności zaniedbania lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe jednostki, organy i pracowników Wydziału Bioinżynierii Zwierząt podczas procesu kształcenia.

1.2. **Wniosek**- pisemnie złożony postulat czy problem, przedmiotem którego mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji i usprawnienia pracy uczelni, doskonalenia jakości kształcenia, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności akademickiej.

1.3. **Sytuacja konfliktowa**- konflikt rzeczowy, emocjonalny, zdarzenie, okoliczność, w której występują różnice pomiędzy wartościami, postawami i interesami poszczególnych podmiotów uczestniczących w procesie kształcenia, których nie można usunąć bez interwencji władz Wydziału lub Uniwersytetu.

1.4. **Rejestr**- uporządkowany wykaz skarg i wniosków, służący ich ewidencjonowaniu.

Własność Wydziału Bioinżynierii Zwierząt Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
Dokonywanie zmian, powielanie i upowszechnianie powyższych materiałów możliwe tylko za zgodą właściciela.

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW
ZGAŁASZANYCH PRZEZ STUDENTÓW ORAZ DOKTORANTÓW**

rok akademicki/.....

Lp.	Nr wpływu dokumentu	Data wpływu dokumentu	Typ zgłoszenia skarga/wniosek/sytuacja konfliktowa	Podpis osoby zgłaszającej	Podpis osoby przyjmującej dokument	Uwagi/sposób rozwiązania zgłoszenia/data
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

Własność Wydziału Bioinżynierii Zwierząt Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Dokonywanie zmian, powielanie i upowszechnianie powyższych materiałów możliwe tylko za zgodą właściciela