

Zarządzenie Nr 83/2018

Rektora Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie z dnia 27 sierpnia 2018 r. w sprawie wprowadzenia „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Pomorskim Uniwersytecie Medycznym w Szczecinie”

Na podstawie art. 66 ust. 2 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2183 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Pomorskim Uniwersytecie Medycznym w Szczecinie”, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia traci moc Zarządzenie Nr 49/2013 Rektora Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie z dnia 10 maja 2013 r. w sprawie „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Pomorskim Uniwersytecie Medycznym w Szczecinie”.

prof. dr hab. Bogusław Machaliński
Rektor PUM

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W POMORSKIM UNIWERSYTECIE MEDYCZNYM W SZCZECINIE**

Przepisy ogólne

§ 1

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 poz. 1257 z późn. zm.) oraz w oparciu o Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08.01.2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

§ 2

Niniejsza Procedura reguluje organizację przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie oraz do nadzorowanych przez PUM szpitali klinicznych.

Przedmiot i sposób zgłoszenia skargi lub wniosku

§ 3

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. O tym czy wniesione pismo ma charakter skargi lub wniosku decyduje treść pisma, a nie jego nazwa.

§ 4

1. Skarga (wniosek) może być wnoszona pisemnie, za pośrednictwem faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W przypadku wniesienia skargi (wniosku) ustnie, sporządza się protokół, który powinien zawierać w szczególności:
 - 1) datę przyjęcia skargi (wniosku),
 - 2) dane (imię, nazwisko/nazwę instytucji) i adres zgłaszającego,
 - 3) zwięzły opis treści sprawy,
 - 4) podpis wnoszącego skargę (wniosek),
 - 5) podpis przyjmującego skargę lub wniosek.

3. Jeżeli wnioskodawca tego zażąda, osoba przyjmująca skargę (wniosek) potwierdza fakt ich przyjęcia.

Organy rozpatrujące skargi i wnioski

§ 5

1. Podmiotami właściwymi do rozpatrzenia skargi (wniosku), zwanymi dalej „Organami” są:
 - 1) **Prorektor ds. Dydaktyki** – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących dydaktyki, organizacji studiów, studentów i doktorantów,
 - 2) **Prorektor ds. Nauki** – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących działalności naukowej oraz kadry naukowo –dydaktycznej,
 - 3) **Prorektor ds. Klinicznych** – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących działalności Szpitali Klinicznych,
 - 4) **Kancelarz** – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących spraw administracyjno-gospodarczych oraz kadry administracyjnej,
 - 5) **Rektor** – w zakresie skarg (wniosków) dotyczących osób, o których mowa w ust. 1-4.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, Rektor może zdecydować o innym sposobie rozpoznania skargi (wniosku), powołując w tym celu specjalny zespół lub przekazując skargę (wniosek) do rozpoznania innemu organowi/jednostce/pracownikowi. W takim przypadku stosuje się odpowiednio przepisy § 7, § 8, § 9 ust. 1 i 2 oraz §§ 10-12.
3. W przypadku skarg (wniosków), o których mowa w ust. 1 pkt 3, Prorektor ds. Klinicznych przekazuje skargę (wniosek) do rozpatrzenia właściwemu szpitalowi.

Rejestracja skarg i wniosków

§ 6

1. Wszystkie skargi (wnioski), które wpłynęły do PUM, przekazywane są do Działu Organizacyjno – Prawnego PUM („DOP”), który prowadzi **centralny rejestr skarg i wniosków („Centralny Rejestr”)**.
2. Wzór Centralnego Rejestru stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej procedury.
3. Zarejestrowane przez DOP skargi (wnioski), przekazywane są do rozpatrzenia zgodnie z właściwością określoną w § 5 ust. 1, chyba że zachodzi okoliczność, o której mowa w § 5 ust. 2.

§ 7

1. Skarga (wniosek) przekazana do rozpatrzenia właściwemu pod względem merytorycznym organowi, o którym mowa w § 5, rejestrowana jest w **rejestrze skarg i wniosków („Rejestr”)** prowadzonym odrębnie dla każdego organu. Prowadzenie Rejestru i przekazywanie informacji do DOP zgodnie z ust. 5 należy do obowiązków osoby, sekretariatu lub biura obsługującego dany organ.
2. Wzór Rejestru stanowi **załącznik nr 2** do niniejszej procedury.
3. Organ przed rozpatrzeniem skargi (wniosku) może zlecić przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w przedmiocie skargi (wniosku) kierownikowi jednostki organizacyjnej

- lub pracownikowi, który jest właściwy pod względem merytorycznym odpowiadającym zakresowi skargi lub wniosku. O zleceniu takim organ czyni wzmiankę w Rejestrze.
4. Kierownik jednostki organizacyjnej lub pracownik, o którym mowa w ust. 3 podejmuje wszelkie niezbędne czynności mające na celu ustalenie zasadności lub bezzasadności skargi (wniosku) wraz z przygotowaniem projektu pisma stanowiącego rozstrzygnięcie skargi (wniosku). Może on zwrócić się do innych organów, jednostek organizacyjnych lub pracowników o przekazanie niezbędnych informacji lub dokumentów.
 5. Informacje o sposobie rozpatrzenia skargi (wniosku) zawarte w Rejestrze, przekazywane są do DOP, w trybie określonym w § 8 ust. 1 i 2, 3.

Przekazywanie danych do Centralnego Rejestru

§ 8

1. Osoba, sekretariat lub biuro, o których mowa w § 7 ust. 1 przekazuje DOP prowadzony przez siebie Rejestr w drodze elektronicznej na adres dop@pum.edu.pl w terminie do dnia:
 - 1) 5 kwietnia, za okres I kwartału,
 - 2) 5 lipca – za okres II kwartału,
 - 3) 5 października – za okres III kwartału,
 - 4) 5 stycznia – za okres całego poprzedniego roku.
2. DOP w oparciu o Rejestry przekazane zgodnie z ust. 1 uzupełnia **Centralny Rejestr**, który stanowi podstawę do sporządzenia rocznego zestawienia skarg i wniosków za dany rok kalendarzowy, który jest przekazywany Ministerstwu Zdrowia.
3. W przypadku skarg (wniosków), dotyczących szpitali klinicznych nadzorowanych przez PUM, kierowanych bezpośrednio do szpitali lub za pośrednictwem Prorektora ds. Klinicznych, osoba, sekretariat lub biuro prowadzące Rejestr, zobowiązane są przygotować roczne zestawienie skarg i wniosków obejmujące skargi wnioski dotyczące szpitali klinicznych, zgodnie z wytycznymi określonymi przez Ministerstwo Zdrowia na dany rok kalendarzowy i przekazać drogą elektroniczną do DOP.

Podstawowe zasady rozpoznawania skarg i wniosków

§ 9

1. Skarga złożona na pracownika PUM może być przekazana do załatwienia jego przełożonemu.
2. Skarga (wniosek) dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia osobie, której dotyczy, ani osobie, która jest jej podwładna.
3. Skarga (wniosek) niezawierający imienia i nazwiska (lub nazwy) oraz adresu skarżącego (składającego wniosek) pozostawia się bez rozpatrzenia. Organ może nakazać przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego jeżeli przemawia za tym waga skargi (wniosku). O wyniku postępowania lub odstąpieniu o przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego czyni się wzmiankę w Rejestrze.
4. Jeżeli z treści skargi (wniosku) nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się skarżącego (składającego wniosek) do złożenia, *w terminie siedmiu dni od dnia*

otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi (wniosku) bez rozpoznania.

5. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje organowi właściwemu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od otrzymania skargi (wniosku), czyniąc w Rejestrze stosowną wzmiankę.

§ 10

1. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do PUM.
2. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca od daty wpływu do PUM.
3. O każdym przypadku niezałatwienia skargi (wniosku) w terminie określonym w ust. 1 lub 2 zawiadamia się stronę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
4. O sposobie załatwienia skargi (wniosku) należy zawiadomić osobę, która je wniosła.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi, o którym mowa w ust. 4, powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
 - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
 - 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie.
6. Jeżeli skarga została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

§11

1. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu skargi (wniosku) nie zostaną stwierdzone żadne uchybienia i nieprawidłowości, skargę lub wniosek oddala się jako bezzasadne.
2. W przypadku potwierdzenia zarzutów i uchybień zawartych w skardze (wniosku) należy rozważyć wydanie polecenia lub podjąć inne stosowne środki, w celu naprawy bądź usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.

prof. dr hab. Bogusław Machaliński
Rektor PUM