



Zasady i tryb przyjmowania skarg, wniosków i petycji w Akademii Polonijnej w Częstochowie

§ 1

1. Niniejszy dokument określa zasady i tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Akademii Polonijnej w Częstochowie, zwanej dalej „Uczelnią”, a także osoby i jednostki organizacyjne właściwe do rozpoznawania skarg, wniosków i petycji.
2. Ilekroć w dokumencie jest mowa o:
 - 1) jednostce organizacyjnej – oznacza to jednostki organizacyjne skupione w pionach zarządzania odpowiednio Rektora, Prorektora i Kanclerza;
 - 2) kierownikach jednostek organizacyjnych – oznacza to Rektora, Kanclerza, Dziekana;
 - 3) bezpośrednim przełożonym – oznacza to kierownika jednostki organizacyjnej, w której zatrudniony jest pracownik Uczelni;
 - 4) przełożonym wyższego szczebla – oznacza to kierownika jednostki organizacyjnej w stosunku do jednostki, w której zatrudniony jest pracownik Uczelni, albo kierownika pionu zarządzania.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników Uczelni, 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 są przyjmowane, a następnie sprawa jest przekazywana odpowiednio do Rektora albo Kanclerza, którzy dokonują czynności, o której mowa w § 5 ust. 1 odpowiednio:
 - 1) sekretariat Rektora – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących nauczycieli akademickich, Kanclerza, Dziekana,
 - 2) sekretariat Kanclerza – w przypadku skarg i wniosków dotyczących pracowników niebędących nauczycielami akademickimi,
 - 3) sekretariat Dziekana - w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących studentów, słuchaczy i kandydatów.



3. W przypadku skargi, wniosku lub petycji, przekazuje się sprawę według zasad, o których mowa w ust. 2, wniesionej:
 - 1) przez złożenie pisma – sekretariat Kanclerza odbiera pismo, rejestruje je w systemie poprzez jego zeskanowanie i dodanie do rejestru przesyłek wpływających,
 - 2) pisemnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej – sekretariat Rektora rejestruje pismo w systemie poprzez jego zeskanowanie i dodanie go do rejestru przesyłek wpływających,
 - 3) za pomocą środków komunikacji elektronicznej – sekretariat Dziekana odbiera przesyłkę, rejestruje ją w systemie poprzez dodanie jej do rejestru przesyłek wpływających.
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 Kanclerza przekazuje sprawę, zgodnie z jego właściwością.
6. Rektor, Kanclerz, Prorektor, Dziekan, rozpatrują skargi, wnioski i petycje osobiście albo przekazują je do załatwienia odpowiednio:
 - 1) dziekanowi – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących pracowników dziekanatu oraz dotyczących działalności kształcenia studentów, słuchaczy;
 - 2) kierownikom instytutów – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących pracowników tych jednostek;
 - 3) bezpośrednim przełożonym – w przypadku skarg, wniosków i petycji dotyczących kierowników jednostek organizacyjnych;
 - 4) właściwym podmiotom spoza Uczelni – w przypadku skarg, wniosków i petycji w sprawach nienależących do właściwości Uczelni.
7. W przypadku skarg, o których mowa w ust. 6 pkt 2,3, 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 przełożonego wyższego szczebla 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 zastępcy.

§ 4

1. Skargi, wnioski i petycje wnoszone ustnie przyjmuje kierownik jednostki organizacyjnej, której sprawa dotyczy albo odpowiednio Dziekan, Kanclerz. 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 niniejszego dokumentu.
2. Protokół rejestruje się w systemie poprzez jego zeskanowanie i dodanie do rejestru przesyłek wpływających, 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 Uczelni w formie elektronicznej w systemie, za pośrednictwem Centralnego Rejestru Skarg, Wniosków i Petycji, zwanego dalej „CRSWiP”.
2. Rejestracji skarg, wniosków i petycji w CRSWiP dokonuje 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. Powstała 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 Kanclerzowi i Radcy Prawnemu, 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 niniejszym dokumencie 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.
3. Wzór sprawozdania z postępowania wyjaśniającego określa załącznik nr 2 do niniejszego dokumentu.

§ 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;– 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 faktycznej 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, która to następnie jest udostępniana Kanclerzowi w celu aktualizacji danych dotyczących sprawy.

§ 9

W Biuletynie Informacji Publicznej zamieszcza się zasady dotyczące przyjmowania skarg, wniosków i petycji.

§ 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 Uczelni, 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 niniejszego dokumentu;
- 2) w przypadku wnoszącego petycję – w załączniku nr 4 do niniejszego dokumentu.





**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA WNIESIONEJ/EGO USTNIE
SKARGI / WNIOSKU / PETYCJI***

nr –

W
(nazwa jednostki organizacyjnej przyjmującej skargę/wniosek/petycję*)

sporządzony w dniu w Częstochowie

Pani/Pan*:
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wniosek/petycję*)

zamieszkały/zamieszkała*:

.....
(adres zamieszkania osoby wnoszącej skargę/wniosek/petycję*)

wniósł/wniosła* następującą/y skargę/wniosek/petycję*

ZARZUTY/WNIOSKI*

ARGUMENTY, FAKTY, ZDARZENIA





SPRAWOZDANIE Z POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCEGO

przeprowadzonego przez
(imię i nazwisko oraz stanowisko osoby badającej sprawę)

w sprawie skargi/wniosku* nr –

wniesionej/wniesionego przez Panią/Pana*:
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wniosek*)

a dotyczącej:

.....

.....

(wskazanie zarzutów/wniosków)

W TRAKCIE POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCEGO PODJĘTO NASTĘPUJĄCE CZYNNOSCI:

1.
2.
3.
4.
5.

NA PODSTAWIE PRZEPROWADZONYCH CZYNNOSCI USTALONO:

(podać ustalenia postępowania wyjaśniającego)





KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB WNOŚZĄCYCH SKARGĘ LUB WNIOSK

1. Administrator.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Akademia Polonijna z siedzibą w Częstochowie, 42-200, przy ulicy Pułaskiego 4/6, zwana dalej „Uczelnia”.

2. Inspektor Ochrony Danych.

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych, z którym można skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: iodo@ap.edu.pl

3. Cel i podstawa prawna przetwarzania danych.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia Pani/Pana skargi lub wniosku. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c 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), zwanego dalej „RODO”, w związku z realizacją obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z późn. zm.) i rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), zwanego dalej „rozporządzeniem”.

4. Obowiązek podania danych i konsekwencje niepodania danych.

Podanie danych osobowych jest warunkiem wynikającym z rozporządzenia. W przypadku niepodania danych skarga lub wniosek pozostawione zostaną bez rozpoznania.

5. Odbiorcy danych.

W przypadku korzystania przez Administratora z usług innych podmiotów, dane osobowe mogą być im ujawnione na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, a podmioty te będą zobowiązane do zachowania poufności przetwarzanych danych.

6. Informacja o niepodjęciu zautomatyzowanych decyzji.

Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu ani – na podstawie tych danych – nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany.

7. Czas przetwarzania danych.

Dane osobowe będą przetwarzane do chwili załatwienia sprawy, w której zostały one zebrane, a następnie w celu archiwalnym – zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2018 r. poz. 217, z późn. zm).

8. Prawa związane z przetwarzaniem danych.

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania.

9. Prawo wniesienia skargi.

Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza RODO.





KLAUZULA INFORMACYJNA

DOTYCZĄCA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB WNOŚĄCYCH PETYCJĘ

1. Administrator.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Akademia Polonijna z siedzibą w Częstochowie, 42-200, przy ulicy Pułaskiego 4/6, zwana dalej „Uczelnia”.

2. Inspektor Ochrony Danych.

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych, z którym można skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: iodo@ap.edu.pl

3. Cel i podstawa prawna przetwarzania danych.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia Pani/Pana petycji. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c 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), zwanego dalej „RODO”, w związku z realizacją obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z późn. zm.) i ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870).

4. Obowiązek podania danych i konsekwencje niepodania danych.

Podanie danych osobowych jest warunkiem wynikającym z rozporządzenia. W przypadku niepodania danych petycja pozostawiona zostanie bez rozpoznania.

5. Odbiorcy danych.

W przypadku korzystania przez Administratora z usług innych podmiotów, dane osobowe mogą być im ujawnione na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, a podmioty te będą zobowiązane do zachowania poufności przetwarzanych danych.

6. Informacja o niepodejmowaniu zautomatyzowanych decyzji.

Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu ani – na podstawie tych danych – nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany.

7. Czas przetwarzania danych.

Dane osobowe będą przetwarzane do chwili załatwienia sprawy, w której zostały one zebrane, a następnie w celu archiwalnym – zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2018 r. poz. 217, z późn. zm).

8. Prawa związane z przetwarzaniem danych.

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania.

9. Prawo wniesienia skargi.

Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza RODO.

