

WYDZIAŁ AGROBIOINŻYNIERII

KARTA PROCEDURY			Nr procedury	WA A6
PRZYJMOWANIE I ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW			Strona 1	Stron 3
			Wydanie	I
			Data wydania	23.11.2022
	Zespół	Stanowisko/ imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Wydziałowy Zespół ds. Weryfikacji Procedur	Dr hab. Beata Król prof. uczelni		
Sprawdził	Wydziałowa Komisja ds. Jakości Kształcenia	Dr hab. Sylwia Andruszczak prof. uczelni		
Zatwierdził	Kolegium Wydziału Agrobiotechnologii	Dziekan/ Prof. dr hab. Barbara Kołodziej		

ZAWARTOŚĆ KARTY PROCEDURY

1.	Cel procedury
2.	Kompetencje i odpowiedzialności
3.	Tryb postępowania
4.	Dokumenty związane

1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie drogi składania skarg lub wniosków przez studentów Wydziału Agrobiotechnologii

2. Kompetencje i odpowiedzialności

- a) Rektor – rozstrzyga sprawy sporne
- b) Prorektor ds. studenckich i dydaktyki – rozstrzyga sprawy dotyczące nienależytego wykonania zadań przez władze dziekańskie, przyjmuje skargi i wnioski, dba o właściwe i terminowe ich załatwienie
- c) Dziekan i Prodziekani wydziału - przyjmują skargi i wnioski, dbają o właściwe i terminowe ich załatwienie

- d) pracownicy Dziekanatu wydziału - przyjmują skargi i wnioski, sporządzają rejestr zgłoszeń obejmujący numer sprawy, istotę sprawy, podjęte działania, dbają o terminowość podjętych działań
- e) studenci – zgłaszają skargi i wnioski w sprawach związanych z organizacją i przebiegiem procesu kształcenia, obsługą administracyjną studenta oraz w innych kwestiach bezpośrednio lub pośrednio ich dotyczących

3. Tryb postępowania

1. Studenci składają skargi i wnioski odpowiednio w Biurze Rektora, Sekretariacie Prorektora ds. studenckich i dydaktyki, Dziekanacie właściwym dla kierunku studiów
2. Przedmiotem skargi lub wniosku studenta mogą być sprawy związane z organizacją, przebiegiem procesu kształcenia, obsługą administracyjną oraz innych kwestiach bezpośrednio lub pośrednio dotyczących studentów.
3. Studenci składają skargi i wnioski, zachowując sposób postępowania zgodny z §1 ust.3. Zarządzenia nr 52 Rektora UP w Lublinie. Skargi i wnioski wnoszone są w formie pisemnej w Dziekanacie wydziału lub drogą elektroniczną w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres dziekanat.agbioinz@up.lublin.pl Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie do protokołu (§3 ust. 3 Zarządzenia nr 52 Rektora UP w Lublinie) - osoba przyjmująca zgłoszenie obowiązana jest do sporządzenia protokołu, który podpisuje student wnoszący skargę lub wniosek oraz pracownik przyjmujący zgłoszenie (Załącznik do WA-A6). Terminy przyjęć studentów w sprawie składania skarg/wniosków zamieszczone są na stronie internetowej wydziału – zakładka Kształcenie oraz na tablicach informacyjnych przed Dziekanatem wydziału i są aktualizowane na początku roku akademickiego.
4. W Dziekanacie prowadzony jest Rejestr skarg/wniosków. Pracownik przyjmujący zgłoszenie wprowadza zgłoszenie do ewidencji i przestrzega terminów rozpatrzenia sprawy. Rejestr obejmuje numer sprawy, istotę sprawy, podjęte działania (załącznik 2).
5. Student jest informowany w ciągu miesiąca od momentu złożenia skargi lub wniosku o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku w formie pisemnej. Skargi, wnioski i zgłoszenia sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo uzasadnione. W przypadku wątpliwości co do ich treści lub konieczności złożenia dodatkowych wyjaśnień i uzupełnień wzywa się studenta w terminie 7 dni od dnia otrzymania skargi lub wniosku. Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. Finalnie działania są przekazywane wszystkim stronom w sprawie.
6. Warunkiem przyjęcia wniosku lub skargi jest złożony podpis: w przypadku spraw indywidualnych wnoszącego skargę/wniosek, natomiast w przypadku spraw grupowych przedstawiciela grupy z podaniem informacji o charakterze grupy skarżącej/wnioskującej. Skargi i wnioski o charakterze anonimowym pozostają bez rozpatrzenia.
7. W przypadku, gdy przedmiot skargi lub wniosku wykracza poza kategorie spraw będących w kompetencjach Prodziekana/Dziekana Wydziału, skarga/wniosek przekazywana jest do rozstrzygnięcia właściwemu organowi lub jednostce, nie później niż w terminie 7 dni od jej otrzymania. Informacja ta przekazywana jest osobie wnoszącej skargę lub wniosek.
8. Informacje publiczne, zawarte w protokołach/rejestrze udostępniane są na wniosek, z zachowaniem klauzuli ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4. Dokumenty związane

1. *Zarządzenie 52 Rektora UP w Lublinie z dnia 25 maja 2021 w sprawie zasad składania oraz rozpatrywania skarg i wniosków wnoszonych przez studentów Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie*
2. *Uchwała Senatu Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie nr 53/2019-2020 z dnia 28 lutego 2020 r. w sprawie wewnętrznego systemu zarządzania jakością kształcenia w Uniwersytecie Przyrodniczym w Lublinie.*
3. *Zarządzenie Rektora Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie nr 20/2020 z dnia 28.02.2020 w sprawie wprowadzenia procedur funkcjonowania wewnętrznego systemu zarządzania jakością kształcenia oraz określenia wzorów ankiet oceniających jakość kształcenia w UP w Lublinie.*
4. *Uchwała nr 13/2019-2020 Senatu Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie z dnia 29 listopada 2019 r. w sprawie wytycznych dotyczących przygotowania i doskonalenia programów studiów wyższych w Uniwersytecie Przyrodniczym w Lublinie.*
5. *Ustawa Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce z dnia 20 lipca 2018r. (Dz. U. 2018 poz. 1668).*
6. *Procedura realizacji procesu kształcenia (WA-S6)*
7. *Procedura doskonalenia programów studiów (WA-S4)*
8. *Procedura współpracy z otoczeniem zewnętrznym w tworzeniu oraz doskonaleniu efektów uczenia się (WA-S11)*