

## Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez Studentów

### Wydziału Nauk o Żywności i Biotechnologii

#### 1. Cel instrukcji

Celem instrukcji jest określenie drogi oraz sposobu składania skarg lub wniosków przez studentów Wydziału Nauk o Żywności i Biotechnologii.

#### 2. Odpowiedzialność:

- Dziekan,
- Prodziekan ds. studenckich i dydaktyki,
- Pracownik dziekanatu,
- Opiekun roku,
- Wydziałowa Rada Samorządu Studenckiego

#### 3. Opis postępowania

- 3.1. Studenci składają skargi lub wnioski, zachowując sposób postępowania zgodny z §1 ust.3. Zarządzenia nr 52 Rektora UP w Lublinie z dnia 25.05. 2021.
- 3.2. Przedmiotem skargi lub wniosku studenta mogą być sprawy związane z organizacją i przebiegiem procesu kształcenia, obsługą administracyjną oraz innymi kwestiami bezpośrednio lub pośrednio dotyczących studentów.
- 3.3. Studenci składają skargi lub wnioski w formie pisemnej w dziekanacie Wydziału Nauk o Żywności i Biotechnologii lub drogą elektroniczną w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres [dziekanat.nzb@up.lublin.pl](mailto:dziekanat.nzb@up.lublin.pl)
- 3.4. Skargi studenci kierują w sposób bezpośredni lub za pośrednictwem opiekuna roku, samorządu studenckiego, zaś wnioski składają indywidualnie lub grupowo lub za pośrednictwem przedstawicieli samorządu studentów. Skarga lub wniosek powinny być podpisane przez studenta lub studentów. W przypadku spraw grupowych podpis może złożyć upoważniony przedstawiciel danej grupy studentów.
- 3.5. Zgłaszane skargi, wnioski lub sytuacje konfliktowe powinny być szczegółowo uzasadnione.
- 3.6. Skargi lub wnioski mogą być wnoszone ustnie do protokołu (§3 ust. 3 zarządzenia) - osoba przyjmująca zgłoszenie obowiązana jest do sporządzenia protokołu, który podpisuje student wnoszący skargę lub wniosek oraz pracownik przyjmujący zgłoszenie (wzór protokołu stanowi **załącznik I.13-01**).
- 3.7. Terminy przyjęć studentów w sprawie składania skarg lub wniosków zamieszczone są na stronie internetowej Wydziału – zakładka Kształcenie oraz na tablicach informacyjnych przed dziekanatem Wydziału i są aktualizowane na początku roku akademickiego.
- 3.8. 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 I.13-02**).
- 3.9. 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. Nieuzupełnienie braków

spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania. Wyniki podjętych działań są przekazywane wszystkim stronom w sprawie.

- 3.10. 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.
- 3.11. Skargi i wnioski o charakterze anonimowym pozostają bez rozpatrzenia.
- 3.12. W przypadku, gdy przedmiot skargi lub wniosku wykracza poza kategorie spraw będących w kompetencjach Prodziekana lub Dziekana Wydziału, skarga lub 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.
- 3.13. Informacje publiczne, zawarte w protokołach/rejestrze udostępniane są na wniosek, z zachowaniem klauzuli ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.