

Procedura składania skarg i wniosków przez osoby studiujące w Kolegium I

zatwierdzona przez Radę Kolegium I w dniu 27.01.2026 r.

Procedura określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez osoby studiujące na kierunkach objętych Kolegium I.

§ 1. Zakres skarg i wniosków

1. Procedura obejmuje skargi i wnioski związane z realizacją programów studiów, organizacją procesu dydaktycznego, działalnością nauczycieli akademickich, obsługą administracyjną osób studiujących, warunkami studiowania oraz funkcjonowaniem infrastruktury uczelni.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie albo nienależyte wykonywanie zadań przez organy lub pracowników uczelni, nieprawidłowości, uchybienia lub naruszenie obowiązujących przepisów, zasad lub standardów postępowania.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji uczelni, w tym działania BOS i Wydziału, doskonalenia jakości kształcenia w uczelni, zmian organizacyjnych lub wprowadzenia nowych rozwiązań.

§ 2. Składanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone na piśmie (tj. w formie własnoręcznie podpisanego dokumentu, za pomocą poczty elektronicznej w domenie UKW) oraz ustnie do protokołu¹.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Skargi i wnioski powinny być sformułowane jasno, rzeczowo i zawierać: dane osoby studiującej (imię, nazwisko, numer albumu, kierunek studiów), opis sprawy, jej okoliczności i zakresu, oczekiwane działania lub rozwiązania.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednie przepisy *Regulaminu Studiów* oraz *Statutu UKW*.
5. Procedura nie dotyczy wniosków o egzamin komisyjny lub zaliczenie komisyjne, których zasady określa *Regulamin Studiów*.

§ 3. Tryb składania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski (w tym protokół skargi lub wniosku złożonych w formie ustnej) adresowane są do osób wymienionych w p. 3 i składane w Sekretariacie Wydziału.
2. Wskazane jest zachowanie potwierdzenia złożenia dokumentu (np. zwrotna wiadomość e-mail, pieczęć wpływu).
3. Skargi i wnioski należy składać z zachowaniem zasady stopniowania instancji, zgodnie z którą są one również rozpatrywane:

Etap I – Opiekun roku

¹ § 5 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

- Osoba studiująca w pierwszej kolejności zgłasza skargę lub wniosek do opiekuna roku, który podejmuje próbę wyjaśnienia sprawy.
- Opiekun roku może rozwiązać sprawę samodzielnie lub przekazać ją dalej, jeśli wymaga decyzji wyższej instancji.

Etap II – Zastępca ds. Kształcenia (Prodziekan)

- Jeśli sprawa nie została rozwiązana na poziomie opiekuna roku, nie została przekazana wyższej instancji lub dotyczy opiekuna roku, osoba studiująca kieruje skargę lub wniosek do Zastępcy ds. Kształcenia jednostki (Prodziekan).
- Zastępca analizuje sprawę, weryfikuje jej zasadność i podejmuje decyzję lub inicjuje odpowiednie działania.

Etap III – Dyrektor Kolegium I

- W przypadku braku satysfakcjonującego rozstrzygnięcia osoba studiująca, na poziomie Wydziału lub jeśli skarga dotyczy Prodziekana, osoba studiująca może złożyć skargę lub wniosek do Dyrektora Kolegium I.
- Dyrektor Kolegium I może podjąć decyzję kończącą sprawę, zlecić dodatkowe wyjaśnienia lub skierować sprawę dalej, jeśli jej charakter tego wymaga.

Etap IV – Prorektor ds. Studenckich i Jakości Kształcenia

- Jeśli skarżący lub wnioskujący uzna, że rozstrzygnięcie Dyrektora Kolegium I jest niewystarczające lub wniosek dotyczy Dyrektora Kolegium I, osoba studiująca ma prawo skierować sprawę do Prorektora ds. Studenckich i Jakości Kształcenia.
- Prorektor analizuje całość dokumentacji i podejmuje decyzję zgodnie ze swoim zakresem kompetencji.

Etap V – Rektor

- Ostateczną instancją w procesie rozpatrywania skarg i wniosków jest Rektor.
- Decyzja Rektora jest decyzją końcową w ramach postępowania uczelnianego.

4. Skargi dotyczące obsługi osób studiujących przez BOS należy składać bezpośrednio do Dyrektora Kolegium I, a dotyczące obsługi przez Sekretariaty Wydziałów – do Prodziekana. Dyrektor lub Prodziekan rozpatrują skargę lub kierują ją do rozpatrzenia przez osobę odpowiedzialną za koordynację obszaru, którego dotyczy dana skarga lub wniosek.
4. Osoba studiująca składająca wniosek lub skargę ma prawo korzystać z pomocy i wsparcia Samorządu Studenckiego (§ 18 *Regulaminu Studiów*).
5. Rozstrzygnięcie zgłoszonej skargi lub wniosku powinno nastąpić do 14 dni, a w szczególnych sytuacjach do 30 dni (np. w przypadku konieczności zebrania dodatkowych informacji czy opinii w sprawie), o czym zgłaszający skargę powinien zostać poinformowany w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.