

Procedura składania skarg i wniosków przez osoby studiujące

Zatwierdzona na posiedzeniu Rady Kolegium II w dniu 16.12.2025

1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie jasnych i przejrzystych zasad zgłaszania skarg oraz wniosków dotyczących procesu kształcenia, organizacji studiów oraz funkcjonowania jednostek uczelni. Procedura zapewnia studentom możliwość efektywnego i uporządkowanego zgłaszania uwag, a organom uczelni – właściwe i terminowe ich rozpatrywanie.

2. Zakres procedury

Procedura dotyczy wszystkich osób u studiujących w ramach Kolegium II oraz 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.

3. Definicje

1. **Skarga** – wystąpienie osoby studiującej dotyczące nieprawidłowości, uchybień lub naruszeń obowiązujących przepisów, zasad lub standardów postępowania.
2. **Wniosek** – propozycja osoby studiującej dotycząca usprawnienia działania BOS, wydziału, uczelni, poprawy jakości kształcenia, zmian organizacyjnych lub wprowadzenia nowych rozwiązań.

4. Zasady ogólne

1. Student ma prawo składać skargi i wnioski w formie pisemnej lub elektronicznej. W przypadku wersji elektronicznej obowiązuje posługiwanie się adresem w domenie UKW.
2. Wystąpienia 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.
3. Każdy etap postępowania zakłada dążenie do polubownego rozwiązania sprawy.
4. Organy uczelni zobowiązane są do udzielenia odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż **14 dni roboczych**, chyba że odrębne przepisy stanowią inaczej.

5. Hierarchiczny tryb składania skarg i wniosków

Skargi i wnioski rozpatrywane są według poniższej ścieżki postępowania, z zachowaniem zasady stopniowania instancji:

5.1. Etap I – Opiekun roku

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

5.2. Etap II – Zastępca ds. Kształcenia

1. Jeśli sprawa nie została rozwiązana na poziomie opiekuna roku, osoba studiująca kieruje skargę lub wniosek do **zastępcy ds. kształcenia** jednostki.
2. Zastępca analizuje sprawę, weryfikuje zasadność wystąpienia i podejmuje decyzję lub inicjuje odpowiednie działania.

5.3. Etap III – Dyrektor kolegium

1. W przypadku braku satysfakcjonującego rozstrzygnięcia student może złożyć skargę lub wniosek do **dyrektora kolegium**.
2. Dyrektor kolegium może:
 - podjąć decyzję kończącą sprawę,
 - zlecić dodatkowe wyjaśnienia,
 - skierować sprawę dalej, jeśli jej charakter tego wymaga.

5.4. Etap IV – Prorektor ds. studenckich i jakości kształcenia

1. Jeśli skarżący lub wnioskujący uzna, że rozstrzygnięcie dyrektora kolegium jest niewystarczające, ma prawo skierować sprawę do **prorektora ds. studenckich i jakości kształcenia**.
2. Prorektor analizuje całość dokumentacji i podejmuje decyzję zgodnie ze swoim zakresem kompetencji.

5.5. Etap V – Rektor

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

6. Formy składania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski należy składać:

- z wykorzystaniem formularza uczelnianego (jeśli istnieje),
 - z wykorzystaniem własnej wersji skargi lub wniosku w wersji pisemnej lub wydrukowanej,
 - e-mailem na adres osoby lub jednostki właściwej dla danego etapu.
2. Wskazane jest zachowanie potwierdzenia złożenia dokumentu (np. wiadomość zwrotna, pieczęć wpływu).

7. Postanowienia końcowe

1. Procedura podlega okresowej ewaluacji i aktualizacji zgodnie z systemem zapewniania jakości kształcenia.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednie przepisy Regulaminu Studiów oraz Statutu uczelni.