

Zarządzenie Rektora
Śląskiej Wyższej Szkoły Medycznej w Katowicach
29/R/SWSM/2017
z dnia 14 grudnia 2017 r.

w sprawie procedury rozpatrywania skarg i wniosków oraz sytuacji konfliktowych

Na podstawie Wewnętrznego Systemu Jakości Kształcenia zarządzam, co następuje:

§1

W Uczelni stosuje się „procedurę rozpatrywania skarg i wniosków oraz sytuacji konfliktowych“.

§2

Procedura o której mowa w §1 stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Rektor
Śląskiej Wyższej Szkoły Medycznej
w Katowicach

prof. dr hab.n. med. Jacek Starzewski

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ SYTUACJI KONFLIKTOWYCH

I. Cel procedury

1. Procedura określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez studentów, słuchaczy studiów podyplomowych, pracowników naukowo-dydaktycznych, administracyjnych oraz innych osób.
2. Celem procedury jest stworzenie powszechnie dostępnego, przejrzystego systemu rozwiązywania typowych sytuacji konfliktowych, jakie mogą wystąpić na studiach i studiach podyplomowych oraz systemu rozpatrywania typowych skarg. Sytuacje konfliktowe mogą być efektem różnych zdarzeń, mogą mieć różne przyczyny i nie wszystkie są możliwe do przewidzenia, dlatego zakres procedury ograniczono do przewidywalnych sytuacji konfliktowych, nazywanych typowymi.

II. Podstawowe definicje

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie albo nienależyte wykonywanie zadań przez organy lub pracowników uczelni, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji uczelni, doskonalenia jakości kształcenia w uczelni, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności - w tym intelektualnej, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności uczelni.

III. Odpowiedzialność

1. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg i wniosków sprawuje Rektor.
2. Pisemne skargi i wnioski przyjmowane są przez pełnomocnika ds. administracji pionu Rektora, oraz w Dziekanacie.
3. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków koordynuje Pełnomocnik ds. administracji pionu Rektora lub Kierownik dziekanatu w zależności od tego, która komórka skargę/wniosek przyjęła.
4. Procedura dotyczy wszystkich prowadzących zajęcia dydaktyczne, bez względu na rodzaj zatrudnienia i formę zajęć, pracowników administracyjnych, pracowników dydaktycznych, pracowników naukowo-dydaktycznych i innych osób oraz wszystkich studentów i słuchaczy studiów podyplomowych.

IV. Procedura postępowania

1. Skargi i wnioski mogą być składane w dowolnej formie: pisemnej, ustnej lub elektronicznej.
2. Rektor deleguje rozpoznanie skargi lub wniosku osobie odpowiedzialnej za koordynację obszaru, którego dotyczy dana skarga lub wniosek.
3. Studenci mogą składać skargi lub sygnalizować sytuacje konfliktowe osobiście lub za pośrednictwem starosty grupy, przedstawiciela Samorządu Studenckiego, opiekuna Samorządu.
4. Słuchacze studiów podyplomowych zgłaszają skargi lub sygnalizują sytuacje konfliktowe osobiście lub za pośrednictwem przedstawiciela grupy.
5. Dopuszcza się również zgłaszanie skarg i wniosków za pośrednictwem skrzynki studenckiej.
6. Skargi lub sygnalizacje sytuacji konfliktowych powinny być szczegółowo opisane. W przypadku wątpliwości co do ich treści, zgłaszający mogą być poproszeni o ich doprecyzowanie. Osoba odpowiedzialna za koordynację obszaru, którego dotyczy dana skarga lub wniosek zobowiązana jest do przeprowadzenia wyczerpującego postępowania wyjaśniającego.
7. Rozstrzygnięcie zgłoszonej skargi lub informacji na temat zaistniałej sytuacji konfliktowej powinno nastąpić do 14 dni, a w szczególnych sytuacjach do 30 dni, o czym osoba zgłaszająca skargę powinna zostać poinformowana w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
8. W przypadku nierozpatrzenia bądź niesatysfakcjonującego załatwienia skarg lub sygnalizacji sytuacji konfliktowych przez osoby odpowiedzialne, osoba składająca skargę jest uprawniona do złożenia pisemnego odwołania do Rektora.

V. Postępowanie mediacyjne

1. Mediacja to próba doprowadzenia do ugodowego, satysfakcjonującego obie strony rozwiązania konfliktu na drodze dobrowolnych negocjacji prowadzonych przy udziale trzeciej osoby, neutralnej wobec stron i ich konfliktu, czyli mediatora, który wspiera przebieg negocjacji, łagodzi powstające napięcia i pomaga nie narzucając jednak żadnego rozwiązania w wypracowaniu kompromisu.
2. Zasady mediacji
 - a) dobrowolność - strony dobrowolnie wyrażają zgodę na udział w postępowaniu mediacyjnym. Zgoda ta może być cofnięta na każdym etapie trwania mediacji przez każdą ze stron. Wobec uczestników postępowania mediacyjnego nie może być stosowana jakakolwiek forma presji czy nacisku odnośnie udziału w mediacji,
 - b) bezstronność - strony mediacji mają równe prawa i powinny być traktowane jednakowo,
 - c) poufność - przebieg postępowania mediacyjnego objęty jest tajemnicą,

- d) neutralność - mediator nie może narzucać stronom własnych propozycji rozwiązań sporu, porozumienie jest wypracowywane przez same strony. Mediatorowi nie wolno czerpać żadnych korzyści z tego, co jest przedmiotem negocjacji pomiędzy uczestnikami ani też z faktu, sposobu lub formy zawarcia ugody,
- e) akceptowalność - strony muszą zaakceptować osobę mediatora i jego pomoc w dochodzeniu do porozumienia. Mogą również na początku mediacji uzgodnić z mediatorem reguły mediacji, których następnie w toku mediacji powinny przestrzegać.

3. Korzyści z mediacji

- stwarza stronom szansę na samodzielne i szybkie rozwiązanie ich sporu w formie polubownego porozumienia,
- pozwala na utrzymanie wzajemnych relacji,
- umożliwia zachowanie korzystnego wizerunku,
- sprzyja obniżeniu poziomu negatywnych emocji oraz zrozumieniu potrzeb własnych i drugiej strony, a przez to zmniejsza obciążenie psychiczne związane z sytuacją konfliktową.

4. Proces mediacji

- w każdym przypadku warunkiem prowadzenia mediacji jest zgoda stron,
- mediatora powołuje Rektor,
- mediator kontaktuje się ze stronami, ustalając termin i wskazując miejsce spotkania,
- mediator wyjaśnia zasady i cele postępowania mediacyjnego oraz pyta, czy strony wyrażają zgodę na mediację. Mediacja jest rozmową stron w obecności mediatora. Mogą się także odbywać indywidualne spotkania mediatora z każdą ze stron,
- strony mogą zrezygnować z udziału w mediacji na każdym etapie postępowania mediacyjnego,
- mediacja jest poufna, mediator nie może udostępniać informacji z mediacji osobom trzecim. Protokół z mediacji nie zawiera żadnych ocen ani stanowisk stron,
- mediator nie może być świadkiem co do faktów, o których dowiedział się w związku z prowadzeniem mediacji, chyba że strony zwolnią go z obowiązku zachowania tajemnicy mediacji.