

ZARZĄDZENIE nr 36/2025
DZIEKANA WYDZIAŁU NAUK MEDYCZNYCH
z dnia 29 grudnia 2025 r.

w sprawie określenia trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

§ 1

Na podstawie § 23 pkt 12 Statutu Poznańskiej Akademii Medycznej Nauk Stosowanych im. Księcia Mieszka I wprowadza się tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków na Wydziale Nauk Medycznych

§ 2

1. Zarządzenie określa:
 1. tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych przez studentów, nauczycieli akademickich, pracowników administracyjnych oraz inne osoby związane z funkcjonowaniem Wydziału;
 2. właściwość organów i osób odpowiedzialnych za rozpatrywanie skarg i wniosków;
 3. zasady dokumentowania i monitorowania przebiegu postępowań.
2. Celem procedury jest zapewnienie:
 1. przejrzystości postępowania;
 2. ochrony praw osób składających skargi i wnioski;
 3. sprawnego i rzetelnego rozpatrywania zgłoszeń;
 4. doskonalenia jakości funkcjonowania Wydziału oraz procesu dydaktycznego.

§ 3

1. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:
 1. skardze – należy przez to rozumieć zgłoszenie dotyczące w szczególności zaniedbań, niewłaściwego wykonywania obowiązków, naruszenia praw lub zasad współżycia społecznego;
 2. wniosku – należy przez to rozumieć propozycję dotyczącą usprawnienia organizacji pracy, procesu dydaktycznego lub funkcjonowania Wydziału;
 3. osobie zgłaszającej – należy przez to rozumieć osobę składającą skargę lub wniosek.

§ 4

1. Procedura obejmuje w szczególności sprawy dotyczące:
 1. organizacji procesu dydaktycznego;
 2. jakości kształcenia;
 3. naruszenia praw i interesów studenta;
 4. niewłaściwego wykonywania obowiązków przez nauczycieli akademickich lub pracowników administracyjnych;

5. funkcjonowania administracji Wydziału;
 6. warunków organizacyjnych i technicznych realizacji zajęć;
 7. zachowań nieetycznych lub niezgodnych z zasadami współżycia społecznego.
2. Procedura nie obejmuje spraw regulowanych odrębnymi przepisami, w szczególności:
 1. postępowań dyscyplinarnych;
 2. postępowań odwoławczych dotyczących decyzji administracyjnych;
 3. spraw rozstrzyganych na podstawie Regulaminu Studiów lub innych aktów wewnętrznych Uczelni.

§ 5

1. Skargi i wnioski mogą być składane:
 1. pisemnie;
 2. drogą elektroniczną;
 3. ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski powinny zawierać:
 1. imię i nazwisko osoby zgłaszającej;
 2. dane kontaktowe;
 3. opis sprawy;
 4. wskazanie oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy – jeśli dotyczy.
3. Skargi anonimowe mogą zostać pozostawione bez rozpoznania, chyba że przedstawione informacje wskazują na konieczność podjęcia działań wyjaśniających.

§ 6

1. Skargi i wnioski przyjmują:
 1. Dziekan;
 2. Prodziekani;
 3. upoważnieni pracownicy administracyjni.
2. Skargi i wnioski rejestrowane są w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez wyznaczonego pracownika administracji Wydziału.
3. Rejestr obejmuje:
 1. datę wpływu;
 2. przedmiot sprawy;
 3. osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie;
 4. sposób i termin załatwienia sprawy.

§ 7

1. Po wpłynięciu skargi lub wniosku dokonuje się wstępnej analizy zgłoszenia oraz ustala właściwość organu odpowiedzialnego za rozpatrzenie sprawy.
2. W toku postępowania wyjaśniającego możliwe jest:
 1. przeprowadzenie rozmów wyjaśniających;
 2. analiza dokumentacji;
 3. uzyskanie stanowisk stron;

4. zasięgnięcie opinii właściwych jednostek lub komisji.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu zgłoszenia.
4. W przypadkach szczególnie skomplikowanych termin może zostać przedłużony, o czym osoba zgłaszająca zostaje poinformowana.

§ 8

1. Prodzikan właściwy ds. studenckich lub dydaktycznych rozpatruje sprawy dotyczące:
 1. naruszenia praw studentów;
 2. jakości procesu dydaktycznego;
 3. organizacji studiów.
2. Dziekan:
 1. rozpatruje sprawy szczególnie złożone lub o charakterze wydziałowym;
 2. nadzoruje prawidłowość prowadzenia postępowań;
 3. podejmuje decyzje dotyczące działań naprawczych lub organizacyjnych.

3. W przypadku stwierdzenia możliwości naruszenia przepisów prawa lub zasad etyki akademickiej sprawa może zostać skierowana do właściwych organów Uczelni.

§ 9

1. O sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku osoba zgłaszająca informowana jest w formie właściwej dla sposobu złożenia zgłoszenia.
2. Odpowiedź zawiera:
 1. informację o ustaleniach;
 2. sposób rozstrzygnięcia sprawy;
 3. wskazanie podjętych lub planowanych działań – jeśli dotyczy.
3. Wnioski wynikające ze zgłaszanych spraw mogą być wykorzystywane do doskonalenia jakości kształcenia oraz organizacji pracy Wydziału.

§ 10

1. Postępowanie w sprawie skarg i wniosków prowadzone jest z zachowaniem zasad poufności oraz ochrony danych osobowych.
2. Dostęp do dokumentacji mają wyłącznie osoby uprawnione do prowadzenia lub nadzorowania postępowania

§ 11

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DZIEKAN WNM

/-/ prof. dr hab. n. med. Krzysztof Książek