

<b>Instrukcja nr 8</b>	Data: 14.10.2024	Symbol: 8/WNoZ
	Wydanie: 2	Strona/stron: 1 z 3
<b>System zgłaszania i załatwiania skarg oraz rozpatrywania sytuacji konfliktowych</b>		
Opracowała: mgr Angelika Gurbisz	Zaopiniował: Przewodniczący Wydziałowej Komisji ds. Jakości Kształcenia Wydziałowa Komisja ds. Jakości Kształcenia	Zatwierdził: Dziekan WNoZ

**ZAWARTOŚĆ INSTRUKCJI**

Lp.	Spis głównych punktów instrukcji	Str.
1.	Cel i zakres	1
2.	Terminologia	1
3.	Odpowiedzialności	2
4.	Termin realizacji	2
5.	Opis postępowania w ramach instrukcji	2
6.	Dokumenty związane z instrukcją	3
7.	Załączniki	3
8.	Aktualizacja instrukcji	3

**1. CEL I ZAKRES INSTRUCJI**

Możliwość składania skarg i zgłaszania sytuacji konfliktowych dotyczy wszystkich studentów Wydziału Nauk o Zdrowiu, oraz pracowników Wydziału.

**2. TERMINOLOGIA**

Skarga – wypowiedź, w której ktoś się na coś uskarża. Przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań.

Sytuacja konfliktowa – sytuacja, w której dochodzi do zachwiania równowagi pomiędzy potrzebami, zadaniami i sposobami ich realizacji przez poszczególnych członków grupy.

Rozpatrzenie skargi dokładne zbadanie, rozważenie, przeanalizowanie oraz wydanie opinii i decyzji.

**3. ODPOWIEDZIALNOŚCI**

Dziekan, Prodziekani i nauczyciele akademicy Wydziału Nauk o Zdrowiu odpowiadają za terminowe i poufne rozpatrzenie skargi i załatwienie sytuacji konfliktowej

**4. TERMIN REALIZACJI INSTRUKCJI**

Rozpatrywanie i załatwianie skarg studentów jest realizowane przez cały rok akademicki.

<b>Instrukcja nr 8</b>	Data: 14.10.2024	Symbol: 8/WNoZ
	Wydanie: 2	Strona/stron: 2 z 3
<b>System zgłaszania i załatwiania skarg oraz rozpatrywania sytuacji konfliktowych</b>		
Opracowała: dr n. o zdr. Monika Kadłubowska	Zaopiniował: Przewodniczący Wydziałowej Komisji ds. Jakości Kształcenia Wydziałowa Komisja ds. Jakości Kształcenia	Zatwierdził: Dziekan WNoZ

## 5. OPIS POSTĘPOWANIA W RAMACH INSTRUKCJI

### 5.1. Składanie skargi lub zgłoszenie sytuacji konfliktowej:

- student może bez żadnych ograniczeń, w każdym dniu, osobiście lub poprzez Dziekanat zgłosić skargę ustnie lub na piśmie do Dziekana i Prodziekana do spraw studenckich w godzinach urzędowania. Nauczyciele akademicy przyjmują skargi w godzinach ich konsultacji;
- każda skarga rozpatrywana jest z zachowaniem pełnej poufności;
- student może sporządzić z własnej inicjatywy lub na wniosek rozpatrującego, szczegółowy opis zdarzenia lub sytuacji;
- student może złożyć skargę lub zgłosić sytuację konfliktową do Samorządu Studenckiego;
- student może zgłosić skargę do Rektora UBB w sprawach objętych Regulaminem Studiów.

### 5.2. Sposób załatwiania zgłoszonej skargi lub rozpatrywania sytuacji konfliktowej:

- Dziekan, Prodziekan lub nauczyciel akademicki może z zachowaniem poufności przeprowadzić bezpośrednią rozmowę wyjaśniającą;
- na prośbę studenta lub wniosek osoby rozpatrującej skargę, możliwe jest spotkanie wszystkich zainteresowanych osób;
- na prośbę studenta lub wniosek osoby rozpatrującej, poddanie skargi lub sytuacji konfliktowej pod ocenę Kolegium Dziekańskiego;
- w przypadku braku możliwości rozwiązania problemu, przekazanie skargi studenta z poziomu Wydziału na poziom Uczelniany.
- w przypadku skargi studenta lub pracownika na osobę lub jednostkę organizacyjną będącą poza jurysdykcją Dziekana, Dziekan kieruje sprawę do Rektora UBB.

<b>Instrukcja nr 8</b>	Data: 14.10.2024	Symbol: 8/WNoZ
	Wydanie: 2	Strona/stron: 3 z 3
<b>System zgłaszania i załatwiania skarg oraz rozpatrywania sytuacji konfliktowych</b>		
Opracowała: dr n. o zdr. Monika Kadłubowska	Zaopiniował: Przewodniczący Wydziałowej Komisji ds. Jakości Kształcenia Wydziałowa Komisja ds. Jakości Kształcenia	Zatwierdził: Dziekan WNoZ

## **6. DOKUMENTY ZWIĄZANE Z INSTRUKCJĄ**

6.1. Regulamin studiów pierwszego i drugiego stopnia oraz jednolitych studiów magisterskich w Uniwersytecie Bielsko-Bialskim.

## **7. ZAŁĄCZNIKI**

Brak

## **8. AKTUALIZACJA INSTRUKCJI**

<b>Nr zmiany</b>	<b>Data</b>
zmiana nr 1	28.10.2022