

**UNIwersYTET MEDYCZNY  
W ŁODZI**

**Zarządzenie Nr 90 / 2011  
z dnia 1 grudnia 2011 r.  
Rektora Uniwersytetu Medycznego w Łodzi**

w sprawie: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Uniwersytecie Medycznym w Łodzi.

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz § 47 ust. 4 pkt 10 Statutu Uniwersytetu Medycznego w Łodzi zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Zobowiązuję kierowników jednostek organizacyjnych Uniwersytetu Medycznego w Łodzi do zapoznania się z treścią Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z 2000 r., z późn. zm.), wyżej wymienionego rozporządzenia oraz niniejszego zarządzenia, jak również do ścisłego przestrzegania postanowień w nich zawartych.

**§ 2**

1. Przedmiotem skargi jest w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

**§ 3**

W Uniwersytecie Medycznym w Łodzi, zwanym dalej Uniwersytetem, do rozpatrywania skarg i wniosków uprawnionymi organami są:

- a. Rektor;
- b. Prorektorzy w zakresie działalności im podporządkowanej;
- c. Kanclerz i jego Zastępcy w zakresie administracji i gospodarki finansowej Uniwersytetu;
- d. Dziekani i Prodziekani w zakresie spraw związanych z tokiem studiów, wychowaniem i nauczaniem;
- e. Biuro Nadzoru nad Szpitalami Klinicznymi i Bazą Obcą w zakresie spraw związanych z działalnością szpitali klinicznych oraz klinik i oddziałów Uniwersytetu działających w szpitalach nie będących szpitalami klinicznymi Uniwersytetu.

#### § 4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, telegraficznie, za pomocą poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie obowiązany jest sporządzić protokół, który podpisują wnoszący oraz przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego zarządzenia.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie na każdorazowe żądanie wnoszącego.
4. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

#### § 5

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
  - a. Kancelarię Główną Uniwersytetu oraz
  - b. Organy o których mowa w § 3.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków ustnie do protokołu oraz pisemnie poprzez osobiste złożenie w Uniwersytecie odbywa się:
  - a. W Kancelarii Główniej w godzinach pracy Kancelarii oraz
  - b. W siedzibie Organów, o których mowa w § 3 w dni i godziny ustalone przez te organy i wywieszone na tablicy informacyjnej w siedzibie Rektoratu oraz na stronie internetowej Uniwersytetu.
3. Wnioskujący może złożyć skargę lub wniosek do Kancelarii Główniej jak również do każdego organu, o którym mowa w § 3 według swojego uznania, bez względu na właściwość organu do ich rozpatrzenia.

#### § 6

1. Jeżeli organ, który otrzymał skargę lub wniosek, jest niewłaściwy do ich rozpatrzenia, przekazuje je właściwemu organowi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania, zawiadamiając o tym równocześnie wnioskującego na piśmie, doręczając mu powiadomienie za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
2. W przypadku złożenia przez wnioskującego skargi lub wniosku osobiście organ wskazuje mu inny właściwy do ich rozpatrzenia organ, a jeżeli wnioskujący zdecyduje się je pozostawić, postępuje zgodnie z ust. 1.

#### § 7

1. Organ wymieniony w § 3, u którego złożono skargę lub wniosek przekazuje niezwłocznie kopię skargi lub wniosku do Biura Audytu i Kontroli, nie później jednak niż w ciągu siedmiu dni od otrzymania. W przypadku, o którym mowa w § 6 ust.1 załącza również informację o organie właściwym i o terminie przekazania mu sprawy.
2. Organ rozpatrujący sprawę oraz organ, o którym mowa w § 6 ust.1 rejestruje sprawę w pomocniczym rejestrze skarg i wniosków, o którym mowa w § 12 ust. 2.

## § 8

Bez rozpatrzenia pozostawia się skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego.

## § 9

1. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie wynika ich przedmiot, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia. Wezwanie zawiera pouczenie, o którym mowa w ust. 2. Wezwanie doręcza się wnioskującemu za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
2. Jeżeli w wyznaczonym terminie nie zostaną usunięte przez wnioskującego braki skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpatrzenia.

## § 10

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie miesiąca od daty wpływu.
2. Jeżeli rozpatrzenie skargi i wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ rozpatrujący je zbiera niezbędne materiały, w tym również może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
3. Jeżeli niemożliwe jest rozpatrzenie skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1, organ rozpatrujący sprawę zawiadamia w tym terminie wnoszącego skargę lub wniosek o czynnościach podjętych w celu ich rozpatrzenia oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy. Zawiadomienie doręcza się wnioskującemu za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Kopię zawiadomienia przekazuje się do Biura Audytu i Kontroli.

## § 11

Organ rozpatrujący sprawę niezwłocznie po zakończeniu sprawy zawiadamia wnoszącego o sposobie jej załatwienia. Zawiadomienie doręcza się wnioskującemu za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Kopię zawiadomienia przekazuje się do Biura Audytu i Kontroli.

## § 12

1. Wszystkie otrzymane przez Uniwersytet skargi i wnioski są rejestrowane w centralnym rejestrze skarg i wniosków.
2. Centralny rejestr skarg i wniosków prowadzi Biuro Audytu i Kontroli.
3. Organy wymienione w § 3 prowadzą rejestry pomocnicze.
4. Rejestry skarg i wniosków, o których mowa w ust. 2 i ust. 3 prowadzi się według wzoru stanowiącego **załącznik nr 2** do niniejszego zarządzenia.

### § 13

1. Na wniosek Biura Audytu i Kontroli Organy wymienione w § 3 udostępniają mu prowadzone przez siebie pomocnicze rejestry skarg i wniosków.
2. Organy rozpatrujące skargi i wnioski w każdym momencie postępowania na wniosek Biura Audytu i Kontroli udzielają mu niezwłocznie wyczerpujących informacji o stanie realizacji spraw.

### § 14

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się odpowiednie przepisy Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z 2000r., z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

### § 15

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia sprawuje Biuro Audytu i Kontroli.

### § 16

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**REKTOR**

  
**Prof. dr hab. Paweł Górski**

#### Otrzymują:

- jednostki organizacyjne wg. rozdzielnika ( zarz. 10/2008, 59/2010)
- witryna UM

#### Załączniki:

1. Wzór protokołu przyjęcia skargi/wniosku
2. Wzór rejestru skarg i wniosków

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia nr...../2011  
z dnia ..... 30 grudnia ..... 2011 r.  
Rektora  
Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU\*

1. Imię i nazwisko (nazwa) zgłaszającego skargę/wniosek\*

.....

2. Adres zgłaszającego skargę/wniosek\*

.....

.....

.....

3. Data przyjęcia skargi/wniosku\*

.....

4. Zwięzły opis skargi/wniosku\*

[illegible]

5. Podpis i stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę/wniosek\*

.....

6. Podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek\*

.....

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2

do Zarządzenia nr 30/2011

z dnia 1 sierpnia 2011 r.

## Rektora

**Uniwersytetu Medycznego w Łodzi**

# REJESTR SKARG I WNIOSEKÓW

[illegible]