



PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG  
i WNIOSKÓW

**(dot. procesów:  
dokonywanie ocen oraz  
opiniowanie wniosków)**

---

## **SPIS TREŚCI**

<b>I. Postanowienia ogólne .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Procedura rozpatrywania skarg i wniosków – ścieżka podstawowa (zastrzeżenia dotyczące przebiegu procedury w toku postępowania prowadzonego przez PKA, zgłaszane przez uczelnie w trakcie jego trwania)...</b>	<b>5</b>
<b>III. Procedura rozpatrywania skarg i wniosków – ścieżka dodatkowa (monitorowanie ankiet) .....</b>	<b>10</b>
<b>IV. Załącznik nr 1. ....</b>	<b>13</b>

## I. Postanowienia ogólne

1. Uczelnia będąca stroną postępowania prowadzonego przez Polską Komisję Akredytacyjną może złożyć skargę i/lub wniosek w odniesieniu do przebiegu realizowanej procedury w ramach procesu oceny programowej lub opiniowania wniosków.
2. Przedmiotem skargi i/lub wniosku rozpoznawanego w ramach niniejszej procedury nie mogą być zarzuty merytoryczne dotyczące podejmowanych rozstrzygnięć, które uczelnia może składać w ramach prowadzonych postępowań, w tym również w ramach wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
3. Skargi i/lub wnioski można składać w interesie własnym, innych osób, a także w interesie publicznym. Wniesienie skargi i/lub wniosku w interesie innej osoby wymaga jej zgody.
4. Skarga i/lub wniosek powinny zostać wniesione co do zasady w trakcie trwającego postępowania z zachowaniem formy pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej.
5. Skargi i/lub wnioski, zarówno te nadsyłane pocztą tradycyjną, jak i drogą elektroniczną, powinny zawierać imię, nazwisko (nazwę) i adres (w tym kod pocztowy) wnoszącego skargę i/lub wniosek. Skargi i/lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu pocztowego pozostawione zostaną bez rozpoznania.
6. Przedmiot skargi/i lub wniosku nie może stanowić wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy w odniesieniu do rozstrzygnięcia zawartego w uchwale podjętej przez Prezydium Polskiej Komisji Akredytacyjnej. Wnioski o ponowne rozpatrzenie sprawy procedowane są zgodnie z art. 245 ust. 4 ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce w ramach odrębnej procedury.
7. Skargę i/lub wniosek pozostawia się bez rozpoznania w części, w której dotyczą one kwestii przedstawionych w ust. 2.
8. Przewodniczący PKA, po zapoznaniu się z przedmiotem skargi i/lub wniosku, niezwłocznie kieruje sprawę do rozpoznania przez Zespół ds. skarg i wniosków i/lub Zespół ds. etyki, jeżeli sprawa dotyczy naruszenia Kodeksu etyki PKA.
9. Zespół ds. skarg i wniosków proceduje sprawę zgodnie z przyjętym regulaminem.
10. Stanowisko Zespołu ds. skarg i wniosków, zawierające w szczególności badanie zasadności złożenia skargi i/lub wniosku oraz rozstrzygnięcie w zakresie sposobu ich załatwienia, przekazywane jest Przewodniczącemu PKA w celu dalszego procedowania. Przewodniczący PKA przekazuje skarżącemu/wnioskodawcy pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi i/lub wniosku.
11. W przypadku, gdy skarga i/lub wniosek, w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę i/lub wniosek, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, podtrzymuje się poprzednie stanowisko bez zawiadamiania strony wnoszącej.

12. W przypadku procesu oceny programowej, w ramach ustanowionego mechanizmu informacji zwrotnych, Uczelnia po podjęciu przez Prezydium PKA uchwały w sprawie oceny programowej otrzymuje ankietę, w ramach której może również zgłosić wszelkie uwagi bądź zastrzeżenia do procedury, którą została objęta. Charakter zgłoszonych uwag bądź zastrzeżeń podlega skrupulatnej analizie i w razie konieczności, decyzją Przewodniczącego PKA, może być procedowany przez Zespół ds. skarg i wniosków i/lub Zespół ds. etyki.
13. Na wniosek Przewodniczącego PKA Zespół ds. skarg i wniosków i/lub Zespół ds. etyki rozpatrują również skargi i/lub wnioski kierowane do Komisji przez osoby fizyczne lub instytucje w innym trybie.

**II. Procedura rozpatrywania skarg i wniosków – ścieżka podstawowa (zastrzeżenia dotyczące przebiegu procedury w toku postępowania prowadzonego przez PKA, zgłaszane przez uczelnie w trakcie jego trwania)**

<b>CZYNNOŚCI</b>	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ</b>	<b>TERMIN</b>	<b>PROPONOWANE ROZWIĄZANIA</b>
W przypadku stwierdzenia, iż w korespondencji przychodzącej elektronicznie na adres: <a href="mailto:pka@pka.edu.pl">pka@pka.edu.pl</a> lub na adres pocztowy (ul. Żurawia 32/34, 00-515 Warszawa) zostały sformułowane uwagi wyrażające niezadowolenie z przebiegu procedur w toku postępowania oceniającego lub opiniowania wniosków – są one przekazywane do Przewodniczącego PKA oraz w dalszej kolejności do Zespołu ds. skarg i wniosków.	Pracownik sekretariatu przekazuje pełną dokumentację spraw do Przewodniczącego PKA oraz do Sekretarza Zespołu ds. skarg i wniosków.	Niezwłocznie po otrzymaniu stosownej dekretacji w Dzienniku korespondencji.	W zależności od formy otrzymanej korespondencji:  <b>w formie elektronicznej</b> (do Przewodniczącego PKA - na adres e-mail w domenie pka.edu.pl; do Sekretarza Zespołu ds. skarg i wniosków - na adres e-mail w domenie pka.edu.pl);  <b>w formie tradycyjnej /</b> za pośrednictwem <b>operatora pocztowego</b> (do Przewodniczącego PKA - do rąk własnych; do Sekretarza Zespołu ds. skarg i wniosków - do rąk własnych)
W przypadku stwierdzenia, iż w korespondencji przychodzącej elektronicznie na adres: <a href="mailto:pka@pka.edu.pl">pka@pka.edu.pl</a> lub na adres pocztowy (ul. Żurawia 32/34, 00-515 Warszawa) zostały sformułowane uwagi wyrażające niezadowolenie z przebiegu procedur w toku postępowania oceniającego lub opiniowania wniosków odnoszące się do zachowania osób w nim uczestniczących – są one	Pracownik sekretariatu przekazuje pełną dokumentację spraw do Przewodniczącego PKA oraz do Sekretarza Zespołu ds. etyki. Jeżeli skargi i/lub wnioski dotyczą pracownika Biura – przekazywane są także Dyrektorowi Biura.	jw.	W zależności od formy otrzymanej korespondencji:  <b>w formie elektronicznej</b> (do Przewodniczącego PKA – na adres e-mail w domenie pka.edu.pl; do Sekretarza Zespołu ds. etyki na adres e-mail w domenie pka.edu.pl; do Dyrektora Biura – na adres e-mail w domenie pka.edu.pl);

CZYNNOŚCI	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	TERMIN	PROPONOWANE ROZWIĄZANIA
<p>przekazywane do Przewodniczącego PKA oraz w dalszej kolejności do Zespołu ds. etyki. Jeżeli skargi i/lub wnioski dotyczą pracownika Biura – przekazywane są także Dyrektorowi Biura.</p>			<p><b>w formie tradycyjnej /</b> za pośrednictwem <b>operatora pocztowego</b> (do Przewodniczącego PKA - do rąk własnych; do Sekretarza Zespołu ds. etyki - do rąk własnych; do Dyrektora Biura - do rąk własnych)</p>
<p>Po wpłynięciu ww. skargi i/lub wniosku Przewodniczący Zespołu ds. skarg i wniosków, w uzgodnieniu z Przewodniczącym PKA, może się zwrócić z prośbą do pracownika odpowiedzialnego za ankietyzację o dokonanie przeglądu ankiet w celu wyjaśnienia, czy dana skarga i/lub wniosek są odosobnione czy też wystąpiły więcej niż jeden raz.</p>	<p>Pracownik odpowiedzialny za ankietyzację dokonuje przeglądu ankiet w zakresie wskazanym przez Przewodniczącego Zespołu PKA ds. skarg i wniosków.</p>	<p>Niezwłocznie po otrzymaniu takiej prośby.</p>	<p>-</p>
<p>Po wpłynięciu ww. skargi i/lub wniosku Przewodniczący Zespołu ds. etyki, w uzgodnieniu z Przewodniczącym PKA, może się zwrócić z prośbą do pracownika odpowiedzialnego o dokonanie przeglądu ankiet w celu wyjaśnienia, czy dana skarga i/lub wniosek są odosobnione czy też wystąpiły więcej niż jeden raz.</p>	<p>Pracownik odpowiedzialny za ankietyzację dokonuje przeglądu ankiet w zakresie wskazanym przez Przewodniczącego Zespołu ds. etyki.</p>	<p>jw.</p>	<p>-</p>

CZYNNOŚCI	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	TERMIN	PROPONOWANE ROZWIĄZANIA
<p>Sekretarz Zespołu ds. skarg i wniosków, w uzgodnieniu z Przewodniczącym PKA, ustala termin posiedzenia, na którym rozpatrzone zostaną zgłoszone skargi i/lub wnioski. Informację o terminie posiedzenia przekazuje wszystkim członkom tego Zespołu.</p>	<p>Sekretarz Zespołu PKA ds. skarg i wniosków przekazuje pełną dokumentację spraw do Przewodniczącego tego Zespołu.</p>	<p>Niezwłocznie po jej otrzymaniu od pracownika sekretariatu.</p>	<p>W zależności od formy otrzymanej korespondencji:</p> <p><b>w formie elektronicznej</b> (do Przewodniczącego PKA - na adres e-mail w domenie pka.edu.pl; do Sekretarza Zespołu PKA ds. skarg i wniosków - na adres e-mail w domenie pka.edu.pl);</p> <p><b>w formie tradycyjnej /</b> za pośrednictwem <b>operatora pocztowego</b> (do Przewodniczącego PKA - do rąk własnych; do Sekretarza Zespołu ds. skarg i wniosków - do rąk własnych)</p>
<p>Sekretarz Zespołu ds. etyki, w uzgodnieniu z Przewodniczącym PKA, ustala termin posiedzenia, na którym rozpatrzone zostaną zgłoszone skargi i/lub wnioski. Informację o terminie posiedzenia przekazuje wszystkim członkom tego Zespołu.</p>	<p>Sekretarz Zespołu PKA ds. etyki przekazuje pełną dokumentację spraw do Przewodniczącego tego Zespołu.</p>	<p>jw.</p>	<p>W zależności od formy otrzymanej korespondencji:</p> <p><b>w formie elektronicznej</b> (do Przewodniczącego PKA - na adres e-mail w domenie pka.edu.pl; do Sekretarza Zespołu PKA ds. etyki - na adres e-mail w domenie pka.edu.pl; do Dyrektora Biura - na adres e-mail w domenie pka.edu.pl);</p> <p><b>w formie tradycyjnej /</b> za pośrednictwem <b>operatora pocztowego</b> (do Przewodniczącego PKA - do rąk własnych; do Sekretarza Zespołu PKA ds. etyki - do</p>

<b>CZYNNOŚCI</b>	<b>ODPOWIEDZIALNOŚĆ</b>	<b>TERMIN</b>	<b>PROPONOWANE ROZWIĄZANIA</b>
			rąk własnych; do Dyrektora Biura - do rąk własnych)
Zespół ds. skarg i wniosków rozpatruje również, na wniosek Przewodniczącego PKA, skargi i/lub wnioski kierowane do Komisji przez osoby fizyczne lub instytucje w innym trybie.	Pracownik sekretariatu przekazuje pełną dokumentację spraw do Przewodniczącego PKA oraz do Sekretarza Zespołu ds. skarg i wniosków.	Niezwłocznie po otrzymaniu stosownej dekretacji w Dzienniku korespondencji.	jw.
Zespół ds. etyki rozpatruje również, na wniosek Przewodniczącego PKA, skargi i/lub wnioski kierowane do Komisji przez osoby fizyczne lub instytucje w innym trybie.	Pracownik sekretariatu przekazuje pełną dokumentację spraw do Przewodniczącego PKA oraz do Sekretarza Zespołu ds. etyki. Jeżeli skargi i/lub wnioski dotyczą pracownika Biura – przekazywane są także Dyrektorowi Biura.	jw.	jw.
Zespół ds. skarg i wniosków po wyjaśnieniu i ocenie, zgodnie z przyjętym regulaminem, wszelkich okoliczności sprawy, w tym zagadnień faktycznych i prawnych, zajmuje stanowisko w drodze głosowania jawnego, zwykłą większością głosów. W przypadku spraw osobowych Zespół zajmuje stanowisko w drodze głosowania tajnego. Zespół obraduje podczas posiedzeń, w formie tradycyjnej lub zdalnej, w obecności przynajmniej czworga członków.	Zespół ds. skarg i wniosków  Jeżeli skarga i/lub wniosek dotyczą pracownika Biura w posiedzeniu Zespołu PKA ds. skarg i wniosków bierze także udział – z prawem głosu – Dyrektor Biura.	-	-
Zespół ds. etyki po wyjaśnieniu i ocenie, zgodnie z przyjętym regulaminem, wszelkich okoliczności	Zespół ds. etyki	-	-



CZYNNOŚCI	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	TERMIN	PROPONOWANE ROZWIĄZANIA
<p>sprawy, w tym zagadnień faktycznych i prawnych wydaje orzeczenie. Orzeczenia Zespołu zapadają większością głosów. Głosowanie jest ważne, jeśli nie wstrzymała się od niego co najmniej połowa obecnych członków. Jeżeli zdania tak się podzielą, że żadne z nich nie uzyska większości, Zespół kontynuuje obrady. Zespół obraduje do momentu sformułowania orzeczenia. Uzasadnienie orzeczenia sporządza się na piśmie. Zespół obraduje pod obecność co najmniej trzech członków. Końcowe orzeczenie w sprawie personalnej Zespół formułuje w pełnym składzie.</p>	<p>Jeżeli skarga i/lub wniosek dotyczą pracownika Biura w posiedzeniu Zespołu PKA ds. etyki bierze także udział – z prawem głosu – Dyrektor Biura.</p>		
<p>Jeżeli skargi i/lub wnioski powtarzają się Zespół PKA ds. skarg i wniosków zajmuje stanowisko w sprawie ich systemowego rozwiązania, w trybie i na zasadach przyjętych w wewnętrznych przepisach Komisji.</p>	<p>Zespół PKA ds. skarg i wniosków</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>Jeżeli skargi i/lub wnioski powtarzają się Zespół PKA ds. etyki wydaje orzeczenie w sprawie ich systemowego rozwiązania, w trybie i na zasadach przyjętych w wewnętrznych przepisach Komisji.</p>	<p>Zespół PKA ds. etyki</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

### III. Procedura rozpatrywania skarg i wniosków – ścieżka dodatkowa (monitorowanie ankiet)

CZYNNOŚCI	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	TERMIN	PROPONOWANE ROZWIĄZANIA
W przypadku stwierdzenia, iż w ankiecie zostały sformułowane uwagi wyrażające niezadowolenie z przebiegu procedury w toku postępowania oceniającego – pracownik odpowiedzialny za ankietyzację niezwłocznie przekazuje ankietę do Przewodniczącego PKA oraz w dalszej kolejności do Zespołu ds. skarg i wniosków.	Pracownik odpowiedzialny za ankietyzację przekazuje ankietę z uwagami bądź zastrzeżeniami do Przewodniczącego PKA oraz do Sekretarza Zespołu ds. skarg i wniosków.	Niezwłocznie po otrzymaniu ankiety z uwagami bądź zastrzeżeniami.	
W przypadku stwierdzenia, iż w ankiecie zostały sformułowane uwagi wyrażające niezadowolenie z przebiegu procedury w toku postępowania oceniającego odnoszące się do zachowania osób w nim uczestniczących – pracownik odpowiedzialny za ankietyzację niezwłocznie przekazuje ankietę do Przewodniczącego PKA oraz w dalszej kolejności do Zespołu ds. etyki. Jeżeli uwagi bądź zastrzeżenia dotyczą pracownika Biura – ankietę przekazywana jest także Dyrektorowi Biura.	Pracownik odpowiedzialny za ankietyzację przekazuje ankietę z uwagami bądź zastrzeżeniami do Przewodniczącego PKA oraz do Sekretarza Zespołu ds. etyki. Jeżeli uwagi bądź zastrzeżenia dotyczą pracownika Biura – ankietę przekazywana jest także Dyrektorowi Biura.	jw.	
Sekretarz Zespołu ds. skarg i wniosków, w uzgodnieniu z Przewodniczącym PKA, ustala termin posiedzenia, na którym	Sekretarz Zespołu PKA ds. skarg i wniosków przekazuje ankietę z uwagami bądź zastrzeżeniami do Przewodniczącego tego Zespołu.	Niezwłocznie po jej otrzymaniu od pracownika odpowiedzialnego za ankietyzację.	

CZYNNOŚCI	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	TERMIN	PROPONOWANE ROZWIĄZANIA
rozpatrzone zostaną zgłoszone uwagi bądź zastrzeżenia. Informację o terminie posiedzenia przekazuje wszystkim członkom tego Zespołu.			
Sekretarz Zespołu ds. etyki, w uzgodnieniu z Przewodniczącym PKA, ustala termin posiedzenia, na którym rozpatrzone zostaną zgłoszone uwagi bądź zastrzeżenia. Informację o terminie posiedzenia przekazuje wszystkim członkom tego Zespołu.	Sekretarz Zespołu ds. etyki przekazuje ankietę z uwagami bądź zastrzeżeniami do Przewodniczącego tego Zespołu.	jw.	
Zespół ds. skarg i wniosków po wyjaśnieniu i ocenie, zgodnie z przyjętym regulaminem, wszelkich okoliczności sprawy, w tym zagadnień faktycznych i prawnych, zajmuje stanowisko w drodze głosowania jawnego, zwykłą większością głosów. W przypadku spraw osobowych Zespół zajmuje stanowisko w drodze głosowania tajnego. Zespół obraduje podczas posiedzeń, w formie tradycyjnej lub zdalnej, w obecności przynajmniej czworga członków.	Zespół ds. skarg i wniosków  Jeżeli uwagi bądź zastrzeżenia dotyczą pracownika Biura w posiedzeniu Zespołu PKA ds. skarg i wniosków bierze także udział – z prawem głosu – Dyrektor Biura.		
Zespół ds. etyki po wyjaśnieniu i ocenie, zgodnie z przyjętym regulaminem, wszelkich okoliczności sprawy, w tym zagadnień faktycznych i prawnych wydaje orzeczenie. Orzeczenia Zespołu	Zespół PKA ds. etyki  Jeżeli uwagi bądź zastrzeżenia dotyczą pracownika Biura w posiedzeniu Zespołu PKA ds. etyki		

CZYNNOŚCI	ODPOWIEDZIALNOŚĆ	TERMIN	PROPONOWANE ROZWIĄZANIA
<p>zapadają większością głosów. Głosowanie jest ważne, jeśli nie wstrzymała się od niego co najmniej połowa obecnych członków. Jeżeli zdania tak się podzielą, że żadne z nich nie uzyska większości, Zespół kontynuuje obrady. Zespół obraduje do momentu sformułowania orzeczenia. Uzasadnienie orzeczenia sporządza się na piśmie. Zespół obraduje pod obecność co najmniej trzech członków. Końcowe orzeczenie w sprawie personalnej Zespół formułuje w pełnym składzie.</p>	<p>bierze także udział – z prawem głosu – Dyrektor Biura.</p>		
<p>Jeżeli uwagi bądź zastrzeżenia powtarzają się Zespół ds. skarg i wniosków zajmuje stanowisko w sprawie ich systemowego rozwiązania, w trybie i na zasadach przyjętych w wewnętrznych przepisach Komisji.</p>	<p>Zespół ds. skarg i wniosków</p>		
<p>Jeżeli uwagi bądź zastrzeżenia powtarzają się Zespół ds. etyki wydaje orzeczenie w sprawie ich systemowego rozwiązania, w trybie i na zasadach przyjętych w wewnętrznych przepisach Komisji.</p>	<p>Zespół ds. etyki</p>		

#### **IV. Załącznik nr 1.**

### **Regulamin Zespołu ds. skarg i wniosków**

**(7 grudnia 2021 r.)**

1. Zespół działa w składzie powołanym przez Przewodniczącego Polskiej Komisji Akredytacyjnej.
2. Zespół rozpatruje sprawę na wniosek Przewodniczącego PKA.
3. Sekretariat PKA przesyła członkom dokumentację spraw na wniosek Przewodniczącego Zespołu ds. skarg i wniosków (dalej: Przewodniczącego).
4. Przewodniczący ustala termin posiedzenia Zespołu przypadający w okresie 7 dni po otrzymaniu dokumentacji. Termin ten może ulec wydłużeniu w przypadku znacznego stopnia skomplikowania sprawy.
5. Zespół obraduje podczas posiedzeń, w formie tradycyjnej lub zdalnej, w obecności przynajmniej czworga członków.
6. Sprawę przedstawia na posiedzeniu Referent, wyznaczony przez Przewodniczącego spośród członków Zespołu.
7. Po dyskusji Zespół zajmuje stanowisko w drodze głosowania jawnego, zwykłą większością głosów. W przypadku spraw osobowych Zespół zajmuje stanowisko w drodze głosowania tajnego. Dopuszcza się uwzględnienie głosu członka nieobecnego na posiedzeniu Zespołu na podstawie jego pisemnej opinii.
8. Treść stanowiska opracowuje Referent, a Protokół z posiedzenia sporządza Sekretarz Zespołu.
9. W treści stanowiska Zespół przedstawia rekomendacje odnośnie sposobu załatwienia skargi lub wniosku.
10. Stanowisko wraz z protokołem posiedzenia są przekazywane Przewodniczącemu PKA.