



Wydanie: 1	Data wydania 1: 26.02.2026	Nr: 9.2.	Symbol: WSZJK- DJK-RK	Załączniki:
------------	-------------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**PROCEDURA**  
**składania skarg i rozwiązywania konfliktów**  
**dotyczących przebiegu procesu dydaktycznego**

Sporządził:		Imię i nazwisko:	
Przewodniczący WZOJK		przew. dr hab. Zygmunt Dajdok	
Zaopiniował:			Podpis:
Wydziałowy Zespół ds. Jakości Kształcenia		przew. dr hab. Elżbieta Myśkow prof. UWr	
Zatwierdził:			Podpis:
Dziekan WNB/Przewodniczący Rady Wydziału		dr hab. Małgorzata Janicka prof. UWr	

## **1. Cel i zakres procedury**

Procedura opisuje przebieg postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w realizacji procesu dydaktycznego. Procedura obejmuje sposób składania i rozpatrywania skarg oraz rozwiązywania konfliktów lub problemów powstających w procesie dydaktycznym pomiędzy studentami, pomiędzy prowadzącymi zajęcia oraz między studentami a prowadzącymi zajęcia.

## **2. Odpowiedzialność**

Dziekan – przyjmowanie skarg, rozpatrywanie skarg w sytuacjach konfliktowych między pracownikami, podejmowanie decyzji o zakresie i sposobie postępowania objętego procedurą i rozwiązywaniu konfliktu, w razie potrzeby udział w mediacjach, przekazywanie spraw do struktur ponad wydziałowych.

Prodziekan ds. studenckich – przyjmowanie i rozpatrywanie skarg w sytuacjach konfliktowych między studentami oraz między studentami a prowadzącymi, informowanie Dziekana o prowadzeniu sprawy, prowadzenie mediacji między stronami, zgłoszenie Dziekanowi wyniku rozpatrzenia sprawy i propozycji rozwiązania konfliktu, w razie potrzeby udział w mediacjach prowadzonych przez Dziekana.

Przewodniczący WZOJK – przygotowanie zestawień komentarzy składanych przez studentów za pośrednictwem ankiet USOS, jeśli dotyczą sytuacji konfliktowej, w razie potrzeby udział w mediacjach.

Pełnomocnik ds. kierunku studiów – przyjmowanie informacji o konfliktach mających miejsce na danym kierunku studiów, kontakt z Prodziekanem ds. studenckich w przebiegu sprawy, w razie potrzeby udział w mediacjach.

Kierownik jednostki – przyjmowanie informacji o sprawie dotyczącej pracownika jednostki, w razie potrzeby udział w mediacjach.

Pełnomocnik Dziekana ds. równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji – udzielanie informacji o sposobie procedowania skarg w strukturach uczelnianych, w razie potrzeby udział w mediacjach.

Nauczyciel akademicki – zgłoszenie skargi lub opisu sytuacji problemowej lub złożenie wymaganych wyjaśnień, udział w mediacjach.

Student/ grupa studentów/ starosta roku – zgłoszenie skargi lub opisu sytuacji problemowej lub złożenie wymaganych wyjaśnień, udział w mediacjach.

## **3. Opis postępowania**

### **3.1. Termin**

Skargi studentów i nauczycieli akademickich dotyczące procesu dydaktycznego, zwane dalej skargami, mogą być składane w trakcie trwania procesu dydaktycznego (semestru) lub po jego zakończeniu, jednak nie później niż w kolejnym roku akademickim.

### **3.2. Tryb postępowania**

W sytuacji konfliktowej studenci mogą zgłosić się do Pełnomocnika ds. kierunku, Prodziekana ds. studenckich lub Dziekana. Zgłoszenie może zostać złożone ustnie lub pisemnie. W przypadku ustnego zgłoszenia zostaje sporządzona notatka służbowa.

Pracownicy składają skargi Dziekanowi lub bezpośrednio przełożonemu. W przypadku ustnego zgłoszenia zostaje sporządzona notatka służbowa.

Niezależnie od sposobu zgłoszenia i osoby, do której wpływa zgłoszenie, Dziekan zawsze zostaje poinformowany o wpłynięciu skargi.

Procedowanie skargi obejmuje rozmowę ze stronami służącą wyjaśnieniu sprawy i mającą na celu polubowne wyjaśnienie konfliktu. W przypadku braku porozumienia na spotkanie mediacyjne może zostać zaproszona dodatkowa osoba: Dziekan, inny Prodziekan, Pełnomocnik Dziekana ds. kierunku studiów, Pełnomocnik Dziekana ds. równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji, Przewodniczący WZOJK, a także Kierownik jednostki, w której zatrudniony jest pracownik – jeśli sprawa dotyczy pracownika.

W przypadku, gdy skarga dotyczy sytuacji wynikającej z ankiet studenckich do sprawy powinny zostać włączone oceny i komentarze z tych ankiet. Komentarze, na prośbę zainteresowanej strony i/lub Dziekana lub Prodziekana ds. studenckich przygotowuje i przekazuje Przewodniczący WZOJK.

Jeżeli skarga przekazywana jest z innej jednostki UW, w której nauczyciel WNB prowadzi zajęcia, decyzja o zmianie prowadzącego podejmowana jest na prośbę tej jednostki.

Strony są informowane o przyjętym rozwiązaniu problemu niezwłocznie po zakończeniu procedowania sprawy na WNB. Jeżeli podjęte na WNB decyzje nie są satysfakcjonujące dla stron lub nie powodują wygaśnięcia konfliktu, sprawa przekazywana jest do struktur uczelnianych przez Pełnomocnika Dziekana ds. równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji lub bezpośrednio przez Dziekana.

Działania rozjemcze na poziomie uczelnianym, w zależności od rodzaju sprawy, podejmują: Pełnomocnicy Rektora ds. Bezpieczeństwa i ds. Przeciwdziałania mobbingowi, a także Rzecznik ds. Równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji. W zależności od rodzaju skarg mogą one trafić także do Komisji etyki dla pracowników, Komisji etyki dla studentów, Komisji dyscyplinarnej dla pracowników lub Komisji dyscyplinarnej dla studentów.

### **3.3. Tryb i zakres składania dokumentów**

Dokumentacja związana z procedowaniem skarg składana jest w dziekanacie WNB.

## **4. Dokumenty związane z procedurą**

Regulamin studiów obowiązujący w danym roku akademickim.

Procedura monitorowania jakości zajęć dydaktycznych prowadzonych na WNB poprzez analizę wyników ankiety studenckiej uruchamianej w systemie USOS.

Wewnętrzne akty prawne opisujące działalność Komisji Etyki i Komisji Dyscyplinarnej aktualne na dany rok akademicki.