


	<p style="text-align: center;">UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA</p>		
	<p style="text-align: center;">PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)</p>	<p style="text-align: center;">WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOŚCI</p>	<p style="text-align: center;">Data wydania: 04.02.2022 r.</p>

PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11:

Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii
Żywności
(UR/USZJK/WTŻ/PW-11)

	UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		
	PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)	WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOŚCI	Data wydania: 04.02.2022 r.

SPIS TREŚCI

CZĘŚĆ I – POSTANOWIENIA OGÓLNE

ROZDZIAŁ 1: Podstawy prawne



ROZDZIAŁ 2: Cel i zakres procedury

CZĘŚĆ II – POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

ROZDZIAŁ 1: Typowe sytuacje konfliktowe

ROZDZIAŁ 2: Sposoby rozwiązywania sytuacji konfliktowych

ROZDZIAŁ 3: Tryb postępowania

	UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		
	PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)	WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOŚCI	Data wydania: 04.02.2022 r.

CZĘŚĆ I – POSTANOWIENIA OGÓLNE

ROZDZIAŁ 1: Podstawy prawne



§ 1

1. Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. jedn. Dz.U. z 2021 r., poz. 478 z późn. zm.)
2. Statut Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie z dnia 28 czerwca 2021 r. przyjęty przez Senat uchwałą nr 88/2021
3. Zarządzenie Rektora Nr 26/2002 z dnia 27 grudnia 2002 roku w sprawie ujednoczenia sposobu załatwiania i ewidencjonowania skarg i wniosków
4. Zarządzenie Rektora Nr 51/2016 z dnia 19 września 2016 r. w sprawie wprowadzenia „Regulaminu przyznawania pomocy materialnej studentom Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie”
5. Zarządzenie Rektora Nr 60/2019 dnia 26 września 2019 roku w sprawie utworzenia jednostki ogólnouczelnianej pn. Zespół Domów Studenckich.
6. Zarządzenie Rektora Nr 164/2020 dnia 1 października 2020 roku w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczeń dla studentów Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie.
7. Zarządzenie Rektora Nr 217/2020 dnia 17 listopada 2020 roku w sprawie nowelizacji Zarządzenia Rektora Nr 164/2020 z dnia 1 października 2020 roku dotyczącego wprowadzenia Regulaminu świadczeń dla studentów Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie

ROZDZIAŁ 2: Cel i zakres procedury

§ 2

Celem procedury jest określenie sposobu rozwiązywania typowych sytuacji konfliktowych związanym z procesem dydaktycznym na Wydziale Technologii Żywności Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie, jak również ustalenie działań zapobiegawczych powstawaniu ww. sytuacji. Procedura dotyczy osób prowadzących zajęcia dydaktyczne

	UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		
	PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)	WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOCI	Data wydania: 04.02.2022 r.

(niezależnie od rodzaju zatrudnienia i formy zajęć), pracowników administracyjnych Dziekanatu i Katedr oraz wszystkich studentów WTŻ, na wszystkich poziomach kształcenia, jak również słuchaczy studiów podyplomowych.

§ 3



1. Na Wydziale Technologii Żywności dokłada się wszelkich starań, by zapobiegać sytuacjom konfliktowym, m.in. poprzez:
 - 1) jasne zasady ustalane (o ile to możliwe) wspólnie i obowiązujące w relacjach stron wymienionych w §4 niniejszej procedury, m.in. poprzez aktywny udział studentów w pracach różnych gremiów Wydziału Technologii Żywności;
 - 2) koncentrowanie się na poszukiwaniu rozwiązań, a nie winnych w sytuacji już zaistniałych sytuacji konfliktowych;
 - 3) weryfikację, czy zastosowana metoda rozwiązania zaistniałej sytuacji konfliktowej okazała się skuteczna;
 - 4) dobrą komunikację - dbałość o zapewnienie warunków dobrej komunikacji spoczywa na władzach WTŻ; w tym celu organizowane są okresowe spotkania Władz Dziekańskich ze studentami, a szczególnie Wydziałową Radą Samorządu Studentów Technologii Żywności (WRSS TŻ) celem omówienia ewentualnych bieżących problemów i ujawniania potrzeb;
 - 5) edukowanie studentów i pracowników na temat zasad współżycia w społeczności akademickiej i *savoir vivre*.

CZĘŚĆ II – POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE

ROZDZIAŁ 1: Typowe sytuacje konfliktowe

§ 4

1. Sytuacje konfliktowe mogą mieć różne przyczyny oraz mogą być efektem różnych zdarzeń. Zakres niniejszej procedury ograniczono więc do sytuacji określanych jako „typowe”, które mogą wystąpić na studiach inżynierskich, magisterskich, jak również podyplomowych.

	UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		
	PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)	WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOŚCI	Data wydania: 04.02.2022 r.



2. Do typowych sytuacji konfliktowych można zaliczyć:

- 1) na studiach inżynierskich, magisterskich:
 - a) student - student, student - grupa studentów,
 - b) student - prowadzący zajęcia, grupa studentów - prowadzący zajęcia,
 - c) student - pracownik Dziekanatu, grupa studentów - pracownik Dziekanatu,
 - d) student - Prodzikan, grupa studentów – Prodzikan;
- 2) na studiach podyplomowych:
 - a) słuchacz studiów podyplomowych - słuchacz studiów podyplomowych, słuchacz studiów podyplomowych - grupa słuchaczy studiów podyplomowych,
 - b) słuchacz studiów podyplomowych - prowadzący zajęcia, grupa słuchaczy studiów podyplomowych - prowadzący zajęcia,
 - c) słuchacz studiów podyplomowych - pracownik sekretariatu studiów podyplomowych, grupa słuchaczy studiów podyplomowych - pracownik sekretariatu studiów podyplomowych.
 - d) słuchacz studiów podyplomowych - kierownik studiów podyplomowych, grupa słuchaczy studiów podyplomowych - kierownik studiów podyplomowych.

ROZDZIAŁ 2: Sposoby rozwiązywania sytuacji konfliktowych

§ 5

1. WTŻ zapewnia studentom/słuchaczom studiów podyplomowych możliwość sygnalizowania sytuacji konfliktowych powstałych w toku procesu dydaktycznego i składania skarg m.in. w związku z naruszeniem ich praw i interesów, a także niewłaściwym wykonywaniem obowiązków przez pracowników WTŻ.
2. Rozpatrywanie skarg jest prowadzone zgodnie z trybem postępowania opisanym w niniejszej procedurze.
3. Sytuacje konfliktowe mogą być zgłaszane ustnie bądź pisemnie (forma drukowana lub e-mail z adresu na domenie Uczelni) przez studenta/słuchacza studiów podyplomowych bądź grupę osób (studentów/słuchaczy studiów podyplomowych) osobiście, za pośrednictwem starosty

	UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		
	PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)	WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOŚCI	Data wydania: 04.02.2022 r.

grupy, przedstawiciela Samorządu Studenckiego, czy też opiekuna roku. Z każdego zgłoszenia przyjmujący ma obowiązek sporządzić notatkę.

4. Przedmiotem skargi mogą być:



- 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań,
- 2) naruszenie prawa (w tym własności intelektualnej) lub przepisów wewnętrznych Uczelni,
- 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
- 4) naruszanie praw studenta, słuchacza studiów podyplomowych i pracownika,
- 5) zachowania niegodne członka wspólnoty akademickiej i/lub niezgodne z przyjętymi zasadami *savoir vivre* w formie werbalnej i pisemnej,
- 6) inne nie opisane powyżej.

5. W zależności od sytuacji, skargi zgłaszane są wg kompetencji merytorycznych osób, zobowiązanych do rozwiązania konfliktu:



- 1) problemy związane z realizacją przedmiotu i/lub jego zaliczeniem – do koordynatora przedmiotu;
- 2) problemy związane z realizacją przedmiotu i/lub jego zaliczeniem gdy prowadzącym jest koordynator przedmiotu – do kierownika katedry/kierownika studiów podyplomowych;
- 3) problemy związane z realizacją prac dyplomowych – do kierownika katedry;
- 4) problemy związane z realizacją praktyk - do Pełnomocnika Dziekana ds. Praktyk Studenckich właściwego dla kierunku studiów;
- 5) problemy związane z obsługą administracyjną procesu dydaktycznego – do kierownika dziekanatu/ kierownika studiów podyplomowych.

6. W sytuacji, gdy osoba wskazana w ust. 5 jest stroną sporu lub jeśli nie udało się znaleźć rozwiązania sporu/konfliktu, należy sprawę przekazać wraz z pełną dokumentacją odpowiednio do: kierownika katedry/kierownika studiów podyplomowych, prodziekana, Dziekana, prorektora, a w ostateczności do Rektora.

7. Tryb postępowania w przypadku zaistnienia sytuacji konfliktowej na WTŻ:

	UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		
	PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)	WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOŚCI	Data wydania: 04.02.2022 r.

- 1) osoby wymienione w §4 ust. 2 niniejszej procedury zgłaszają fakt zaistnienia sytuacji konfliktowej osobom odpowiedzialnym za jej rozwiązanie, o których mowa w ust. 5, z zastrzeżeniem ust. 6;
 - 2) sytuacje konfliktowe powinny być szczegółowo opisane, przy czym w przypadku wątpliwości, osoba odpowiedzialna za rozwiązanie konfliktu może prosić o doprecyzowanie;
 - 3) osoba odpowiedzialna jest rozjemcą konfliktu lub wyznacza rozjemcę konfliktu lub zgłasza naruszenie przepisów obowiązujących na Uczelni do odpowiedniego rzecznika dyscyplinarnego. Zagadnienia odpowiedzialności dyscyplinarnej, związanej z naruszeniem przepisów obowiązujących na Uczelni oraz czynami uchybiającymi godności studenta nie są objęte niniejszą procedurą;
 - 4) rozjemca jest zobowiązany do przeprowadzenia wyczerpującego postępowania wyjaśniającego tak, aby doprowadzić sytuację konfliktową do polubownego zakończenia;
 - 5) w przypadku nieosiągnięcia porozumienia, które byłoby satysfakcjonujące dla obu stron konfliktu, to osoba/grupa osób zgłaszających przekazuje sprawę odpowiednio do osoby, wymienionej w ust. 6;
 - 6) osoba wymieniona w ust. 6 rozpatruje zgłoszoną w ramach odwołania sytuację konfliktową i dokłada wszelkich starań, by doprowadzić do jej rozwiązania.
8. Sytuacje konfliktowe związane z przyznawaniem studentom stypendium oraz miejsca w domu akademickim regulują:
- 1) Zarządzenie Rektora Nr 164/2020 z dnia 1 października 2020 roku dotyczącego wprowadzenia Regulaminu świadczeń dla studentów Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie.
 - 2) Zarządzenie Nr 217/2020 Rektora Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie z dnia 17 listopada 2020 roku w sprawie nowelizacji Zarządzenia Rektora Nr 164/2020 z dnia 1 października 2020 roku dotyczącego wprowadzenia Regulaminu świadczeń dla studentów Uniwersytetu Rolniczego im. Hugona Kołłątaja w Krakowie

	UNIwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie UCZELNIANY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		
	PROCEDURA WYDZIAŁOWA PW-11: Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych na Wydziale Technologii Żywności (UR/USZJK/WTŻ/PW-11)	WYDZIAŁ TECHNOLOGII ŻYWNOŚCI	Data wydania: 04.02.2022 r.

- 3) Regulamin domów studenckich Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie im. Hugona Kołłątaja w Krakowie (Zarządzenie Rektora Nr 60/2019 z dnia 26 września 2019 roku w sprawie utworzenia jednostki ogólnouczelnianej pn. Zespół Domów Studenckich.).
9. Sytuacje konfliktowe związane z odpłatnością za usługi edukacyjne związane z kształceniem cudzoziemców rozpatruje właściwy prorektor.

§ 6

1. Osoba właściwa do rozpatrzenia skargi powinna załatwić ją bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, a odpowiedź przedstawić w formie pisemnej, z zachowaniem zasad i trybu określonych przepisami kodeksu postępowania administracyjnego, w szczególności art. 221-240 oraz 252-256.
2. Odnośne przepisy kodeksu postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 z 2002 r., poz. 46) znajdują się do wglądu w jednostkach prowadzących rejestry.
3. W Uczelni prowadzone są rejestry skarg:
 - 1) kierowanych do koordynatora oraz kierownika katedry/kierownika studiów podyplomowych w sekretariacie odpowiedniej katedry,
 - 2) kierowanych do kierownika dziekanatu, prodziekanów, Dziekana - w Dziekanacie,
 - 3) kierowanych do Rektora i Prorektorów - w Biurze Rektora.

§ 7

Wszystkie sprawy nieujęte w procedurze reguluje obowiązująca Ustawa, Regulamin studiów oraz wewnętrzne akty prawne Uniwersytetu Rolniczego w Krakowie.