

1. Cel instrukcji

Informacja dla Klienta w sprawie możliwości złożenia skargi lub wniosku w Uniwersytecie Medycznym w Łodzi, którego Zwierzętarnia jest częścią.

2. Zakres stosowania

Dotyczy klientów lub osób trzecich chcących zgłosić skargę bądź wniosek do dowolnej jednostki merytorycznej Uniwersytetu Medycznego w Łodzi.

Dokument jest przeznaczony do dystrybucji elektronicznej.

3. Opis postępowania

3.1. Uniwersytet Medyczny w Łodzi, w tym Zwierzętarnia, z tytułu bycia jednostką publiczną zobowiązany jest do przyjmowania skarg i wniosków w trybie określonym przez aktualne Zarządzenie Rektora, zgodnie z Kodeksem Postępowania Administracyjnego.

3.2. Z powyższego wynika, że skarga/wniosek mogą zostać złożone w następujący sposób:

- ustnie do protokołu (osobiście, na ustalony wzorze sporządzany jest protokół podpisywany przez obie strony);
- pisemnie - forma papierowa (osobiście lub drogą pocztową);
- elektronicznie (forma mailowa lub przez różnego typu formularze dostępne na stronach internetowych).

3.3. Jednostkami upoważnionymi do przyjmowania skarg/wniosków są:

- Kancelaria Główna (al. Kościuszki 4);
- Biuro Rektora (al. Kościuszki 4);
- Biuro Organizacyjno-Prawne (al. Kościuszki 4);
- Odpowiedni Dziekanat danego Wydziału;
- Jednostki merytoryczne - w swoich zakresach, w tym ZWF (ul. Muszyńskiego 1E).

Zgłoszenie do innej jednostki niż kompetentna do rozpatrzenia danej sprawy wiąże się z przekazaniem sprawy do jednostki właściwej ze względu na temat tej sprawy.

3.4. Wskazane jest, żeby zgłoszenie tego typu miało formę pisemną, do której można się odnieść i która nie podlega potencjalnej błędnej interpretacji.

3.5. Obligatoryjnie powinno zawierać dane kontaktowe:

- imię i nazwisko lub nazwę firmy (podmiot);
- adres fizyczny lub elektroniczny (lokalizacja);
- datę złożenia (niezbędna do odliczania czasu).

Zgłoszenia nie zawierające takich danych nie są rozpatrywane.

3.6. Terminy obsługi skargi/wniosku:

- jeżeli złożone do innej jednostki niż właściwa – do 7 dni na przekazanie;
- przesłanie do Biura Organizacyjno-Prawnego – do 7 dni od otrzymania;

- jeżeli zgłoszenie zawiera braki lub zostało złożone w imieniu innej osoby, wezwanie do uzupełnień – 7 dni, brak uzupełnień wiąże się z brakiem rozpatrzenia;
- rozpatrzenie następuje nie później niż po upływie miesiąca od daty wpływu, a jeżeli to niemożliwe, zgłaszający zostaje poinformowany o podjętych czynnościach;
- odpowiedź lub informacje w toku wysłane zostają metodą, którą wpłynęło zgłoszenie - (email, poczta za potwierdzeniem odbioru, ustalona forma);
- odpowiedzi odmowne powinny posiadać uzasadnienie.

3.7. Informacje dodatkowe

- Pierwszorazowy kontakt elektroniczny ze strony personelu UMED powinien zawierać informację o przetwarzaniu danych osobowych;
- Komunikacja mailowa powinna zostać opatrzona podpisem kwalifikowanym;
- Personel UMED ma prawo żądać potwierdzenia odbioru emaila lub listu poleconego po wysłaniu.