



UNIwersytet WARSZAWSKI
mgr Anna Cybulko
Rzecznik Akademicki
ul. Krakowskie Przedmieście 26/28 00-927 Warszawa
tel/faks; 55- 27-214
e-mail: anna.cybulko@uw.edu.pl

Warszawa, 31 stycznia 2012 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANIA RZECZNIKA AKADEMICKIEGO

w okresie od 2 listopada do 31 grudnia 2011 r.

1. Kontekst: powołanie, podstawa działania

Stanowisko Rzecznika Akademickiego zostało powołane *Zarządzeniem nr 30 Rektora Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 16 sierpnia 2011 r. w sprawie powołania na Uniwersytecie Warszawskim Rzecznika Akademickiego*. Z dniem 1 listopada 2011 r. stanowisko to objęła Anna Cybulko, zatrudniona w wymiarze pół etatu. Niniejsze sprawozdanie jest sporządzone w oparciu o zapis § 11 Zarządzenia nr 30, zgodnie z którym: „Rzecznik do dnia 31 stycznia każdego roku przedstawia Rektorowi na piśmie sprawozdanie ze swojej działalności”.

2. Zrealizowane działania:

a. Organizacja stanowiska pracy.

Miejsce pracy

Pierwszym wyzwaniem stojącym przez Rzeczniczką Akademicką było zorganizowanie miejsca pracy. Rzeczniczcze przydzielony został lokal mieszczący się w kontenerze budowlanym w Ogrodach BUW przy ulicy Dobrej 68/70, pod numerem 5. Kontenerem zarządza Biuro Nieruchomości „Powiśle”.

Do końca grudnia 2011 r. udało się załatwić następujące kwestie związane z miejscem urzędowania:

- ustalenie zasad korzystania z pomieszczenia, m.in. uzgodnienie godzin otwierania drzwi do kontenera oraz dorobienie kluczy, umożliwiających Rzecznictwu swobodny dostęp do pomieszczenia;
- oznaczenie miejsca urzędowania Rzecznictwa – sporządzenie i zamontowanie tabliczek informacyjnych;
- wyposażenie pokoju w niezbędne do pracy meble, takie jak: biurko, stolik, krzesła, szafy;
- dostarczenie i zainstalowanie części niezbędnego sprzętu biurowego, w szczególności komputera zastępczego, urządzenia wielofunkcyjnego (łącającego funkcję drukarki i kserokopiarki) oraz urządzeń telekomunikacyjnych (telefon z faksem i automatyczną sekretarką).

Większość działań związanych z przygotowaniem stanowiska pracy została zrealizowana do końca listopada 2011 r. Ze względu na uwarunkowania zewnętrzne część spraw przeciągnęła się do grudnia. Niektórych potrzeb nie udało się zaspokoić do dnia dzisiejszego. Na załatwienie czeka m.in. kwestia sprzątnięcia pomieszczeń. W dalszym ciągu brakuje także: niszczarki i komputera.

Kwestie proceduralne i finansowe

W omawianym okresie dużo czasu pochłonęło również ustalenie proceduralno – prawnych podstaw funkcjonowania Rzecznictwa. Niezbędne było:

- określenie charakteru nowego stanowiska i jego miejsca w strukturze uniwersyteckiej;
- wskazanie konta kosztów, jednostki zatrudnienia, numeru finansowego, numeru pola spisowego oraz budżetu, z jakiego mają być realizowane wydatki Rzecznictwa.
- uzgodnienie zasad rozliczania kosztów i wydatków generowanych przez Rzecznictwo oraz wskazanie osób w Kwesturze odpowiedzialnych za współpracę z Rzecznictwem w tym zakresie;

- ustalenie kwestii związanych z nadawaniem numerów inwentarzowych, prowadzeniem książki środków trwałych i przedmiotów małoceńnych;
- ustalenie zasad prowadzenia korespondencji

Powyższe zadania zostały zrealizowane do końca grudnia 2011 r.

Przestrzeń wirtualna i przetwarzanie informacji

Istotnym elementem budowania nowego stanowiska było zaistnienie w przestrzeni wirtualnej oraz ustalenie zasad przetwarzania informacji. Pierwszym krokiem w kierunku realizacji tych celów było założenie konta internetowego (ombudsman@uw.edu.pl; anna.cybulko@uw.edu.pl) oraz uzyskanie dostępu do konta CAS. Rzeczniczka zainicjowała również założenie serwisu internetowego, tzw. społeczności, w ramach Portalu UW. Po przeszkoleniu (prowadzonym przez Kamila Olszewskiego) Rzeczniczka uzyskał kompetencje do administrowania społecznością „Ombudsman” na portalu akademickim.

Rzeczniczka odbyła również szkolenie z zasad bezpieczeństwa przetwarzania informacji, prowadzone przez Administratora Bezpieczeństwa Informacji, Tomasza Śmigielskiego. Kolejnym krokiem – podjętym w styczniu bieżącego roku – było uzyskanie zgody na przetwarzanie informacji niejawnych oraz dostępu do bazy danych USOS.

b. Ukonstytuowanie stanowiska

Od początku grudnia możliwe było podjęcie urzędowania w wyznaczonym miejscu. Rzeczniczka Akademicka pełni dyżury dwa razy w tygodniu, w poniedziałki i czwartki w godzinach 11.00 – 14.00. Informacje na temat dyżurów można znaleźć na stronach internetowych: na stronie głównej uczelni oraz w Portalu UW.

Rzeczniczka przyjmuje zgłoszenia składane osobiście jak również zgłaszane drogą telefoniczną, mailową i korespondencyjnie. Rzeczniczka przyjmuje zgłoszenia według następującej procedury:

1. wstępne zapoznanie się ze sprawą;
2. przekazanie interesantowi informacji nt. kompetencji, procedury i zasad działania Rzeczniczki Akademickiej;

3. zebranie informacji na temat sprawy, w szczególności okoliczności faktycznych oraz oczekiwań osoby zgłaszającej;
4. ustalenie toku dalszego działania;
5. przyjęcie zgłoszenia i wszczęcie postępowania w sprawie (jeżeli zajdzie taka potrzeba). Rzeczniczka bada sprawę po otrzymaniu niezbędnych materiałów od osoby zgłaszającej.

W wyniku konsultacji z Administratorem Bezpieczeństwa Informacji ustalono, że sprawy zgłaszane do Rzeczniczki będą się dzielić na dwie kategorie, które można określić jako sygnały i sprawy właściwe. **Sygnały** to wszystkie te problemy i konflikty, w których zgłaszający nie oczekują od Rzeczniczki podjęcia działań wyjaśniających, ani reprezentowania ich spraw wobec podmiotów lub osób trzecich. Pomoc świadczona przez Rzecznickę obejmuje w tych przypadkach pomoc w zdiagnozowaniu problemu i wyborze sposobu jego rozwiązania; przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW oraz wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy. **Sprawy właściwe** to wszystkie te problemy i konflikty, w których zgłaszający oczekują od Rzeczniczki podjęcia dalszych działań i dają mu do tego jasno zakreślone upoważnienie.

Ponieważ zgodnie z § 5 Zarządzenia nr 30 Rzecznik Akademicki w swoich działaniach kieruje się zasadami poufności, bezstronności i neutralności, warunkiem występowania przez Rzecznicki w imieniu osoby zainteresowanej, lub podjęcia działań wyjaśniających w sprawie, jest uzyskanie przez Rzecznickę upoważnienia do działania podpisanego przez osobę zgłaszającą problem lub konflikt. W upoważnieniu tym osoba zgłaszająca sprawę zwalnia Rzecznickę Akademicką w całości lub w części z obowiązku zachowania poufności.

Zasady współpracy z wybranymi jednostkami na Uniwersytecie Warszawskim

Od początku urzędowania Rzeczniczka Akademicka nawiązała współpracę z 11 jednostkami organizacyjnymi funkcjonującymi na Uniwersytecie Warszawskim. Celem nawiązanej współpracy jest:

- odciążenie jednostek poprzez możliwość przekazywania do Rzeczniczki Akademickiej spraw wchodzących w zakres jego kompetencji;
- uzyskiwanie przez Rzeczniczkę Akademicką informacji i pomocy, które pozwolą jej maksymalnie efektywnie realizować stojące przed nią zadania.

Dzięki nawiązanym kontaktom udało się uzgodnić zasady współdziałania, które zostaną zebrane w odrębnym dokumencie zatytułowanym „Zasady współpracy Rzecznika Akademickiego z wybranymi jednostkami uniwersyteckimi” (dokument w trakcie przygotowania).

Jednostki współpracujące z Rzecznikiem Akademickim:

- I. Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego
zasady współpracy ustalone na spotkaniu z kierowniczką CRSiK, dr. Ewą Gmurzyńską
- II. Komisja Rektorska ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji
zasady współpracy ustalone na spotkaniu z przewodniczącą Komisji, prof. Małgorzatą Fuszara
- III. Biuro Spraw Pracowniczych
zasady współpracy ustalone na spotkaniu z kierownikiem Biura Grzegorzem Koltuniakiem oraz zastępcą kierownika Małgorzatą Gaczyńską
- IV. Biuro Radców Prawnych
zasady współpracy ustalone na spotkaniu z mecenas Anną Kuc oraz mecenas Małgorzatą Domańską
- V. Biuro Prawno Legislacyjne
Kontakt telefoniczny z mecenasem Ryszardem Tupinem
- VI. Komisja Dyscyplinarna ds. Studentów i Doktorantów
zasady współpracy ustalone na spotkaniu z Przewodniczącym Komisji, prof. Wojciechem Kocotem
- VII. Komisja Dyscyplinarna ds. Pracowniczych

Kontakt telefoniczny z Przewodniczącą Komisji prof. Małgorzatą Król – Bogomilską, spotkanie umówione na 21 lutego 2012 r.

VIII. ZNP

Kontakt telefoniczny z Wiceprezes Prezydium Rady Zakładowej ZNP, prof. Wandą Łukasiewicz, spotkanie planowane na 23 lutego 2012 r.

IX. Biuro Prasowe

Zasady współpracy ustalone na spotkaniu z Rzeczniczką Prasową UW Anną Korzekwą

X. Biuro ds. Promocji

Zasady współpracy ustalone na spotkaniu z kierownikiem Biura Kamilem Melcerem.

XI. Samorząd Studentów Uniwersytetu Warszawskiego

Zasady współpracy ustalone na spotkaniu z Przewodniczącym Zarządu Samorządu Studentów Piotrem Mullerem

c. Działania promocyjne

Rzeczniczka Akademicka przygotowała strategię komunikacyjną, której celem jest informowanie o powołaniu nowego stanowiska, wyjaśnianie, jakie są kompetencje Rzecznika i zachęcanie do korzystania z jego pomocy. Strategia komunikacyjna jest realizowana w porozumieniu z Biurem ds. Promocji oraz Biurem Prasowym i obejmuje następujące działania:

I. Zamieszczanie informacji w sieci

- a. informacja na stronie głównej Uniwersytetu, w dziale aktualności
- b. społeczność w Portalu UW (<http://portal.uw.edu.pl/ombudsman>)
- c. podstrona strony głównej (linki ze stron: dla pracowników/dla studentów).

II. Docieranie do wydziałów i innych jednostek organizacyjnych Uniwersytetu.

- a. przygotowanie i rozesłanie pisma z informacją o powołaniu Rzecznika Akademickiego i jego kompetencjach do Dziekanów i Kierowników Jednostek (we współpracy z Prorektorem ds. nauczania i polityki kadrowej, prof. Tadeuszem Tomaszewskim).

III. Obecność w mediach uniwersyteckich:

- a. wywiad dla Radia Kampus;
- b. artykuł w „Gazecie Studenckiej”;
- c. publikacja w „Niusach”, Miesięczniku Instytutu Socjologii;
- d. wywiad do czasopisma: „Uniwersytet Warszawski. Pismo Uczelni.”
(publikacja planowana na styczeń/luty);

IV. Komunikacja zewnętrzna.

Rezultatem podjętych działań informacyjnych były:

- a. notatka na stronach Polskiej Agencji Prasowej;
- b. notka informacyjna w dzienniku „Rzeczpospolita”;
- c. wiadomość na portalu Onet.pl;
- d. artykuł w elektronicznym wydaniu „Gazety Studenckiej Sedno”.

Do rozwinięcia pozostają następujące punkty strategii:

- I. Wzmoczona kampania informacyjna w sieci;
- II. Docieranie do studentów za pośrednictwem Zarządu Samorządu Studenckiego oraz samorządów wydziałowych;
- III. Bezpośrednie kontakty z pracownikami, studentami i jednostkami organizacyjnymi;
- IV. Przygotowanie i dystrybucja ulotek i plakatów informacyjnych.

d. Udział w konferencjach

Rzeczniczka Akademicka wzięła udział w Konferencji pt. „Strategie przeciwdziałania dyskryminacji w szkolnictwie wyższym: diagnozy i perspektywy”, zorganizowanej , 8 grudnia 2011 roku w Warszawie przez Komisję Rektorską ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji. Rzeczniczka zaprezentowała wystąpienie pt. „Rzecznik akademicki. Cele i zasady działania” i wzięła udział w panelu dyskusyjnym.

e. Pomoc w sprawach indywidualnych

Od początku grudnia Rzeczniczka Akademicka realizuje obowiązki wynikające z § 2 Zarządzenia nr 30, stanowiącego, iż do zadań Rzecznika należy pomoc osobom

indywidualnym i jednostkom organizacyjnym Uniwersytetu w rozwiązywaniu sporów i konfliktów. Poniżej przedstawione zostały dane statystyczne obrazujące ilość, typ i przekrój tematyczny spraw, które w grudniu wpłynęły do Rzecznika Akademickiego.

Ilość spraw:

W grudniu wpłynęło ogółem **8 spraw**, w tym:

- **Sygnaly:** 5 (z tego: 2 sprawy zamknięte, 3 sprawy zawieszono)
- **Sprawy właściwe:** 3 (z tego: 3 sprawy w toku postępowania)

Wnioskodawcy:

Zgodnie z § 4 *Zarządzenia nr 30 Rektora Uniwersytetu Warszawskiego* podjęcie czynności przez Rzecznika następuje:

- po zgłoszeniu się ze sprawą zainteresowanego członka społeczności akademickiej (6 spraw)
- na wniosek organów samorządu studentów lub doktorantów (0 spraw)
- na wniosek rektora (0 spraw)
- na wniosek jednostki organizacyjnej UW (2 sprawy)
- z własnej inicjatywy (0 spraw).

Członkowie społeczności akademickiej zgłaszający sprawę (ogółem – 6):

Studenci – 4 sprawy

Doktoranci – 1 sprawa

Pracownicy naukowcy – 1 sprawa

Pracownicy administracyjni - 0 spraw

Jednostki organizacyjne UW zgłaszające sprawę (ogółem – 2):

Komisja Rektorska ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji – 1 sprawa

Biuro Spraw Pracowniczych, na wniosek Zespołu Radców Prawnych – 1 sprawa

Sposób zgłoszenia sprawy:

Osobiście: 5 spraw

Drogą pisemną: 3 sprawy

Tematyka spraw:

- Niewłaściwe traktowanie podwładnych: mobbing, dyskryminacja, etc. (2 sprawy)
- funkcjonowanie systemu stypendialnego (2 sprawy)
- Działanie Komisji Dyscyplinarnej ds. Studentów i Doktorantów (1 sprawa)
- Dyskryminacja na tle macierzyństwa (1 sprawa)
- Trudności ze zmianą kierunku studiów (1 sprawa)
- Zła komunikacja wydziału ze studentami, brak jasnych informacji, zmiana regul dotyczących otwierania specjalizacji (1 sprawa)

Pole konfliktu

- Problemy relacyjne i konflikty interpersonalne: 2 sprawy
- Problemy instytucjonalne: 6 spraw

Podjęte działania:

Na mocy § 7 Zarządzenia nr 30 Rzecznik może podejmować następujące działania:

- przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW (3 sprawy);
- wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy (3 sprawy);
- wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie sprawy we właściwej jednostce. (1 sprawa);
- wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania. (8 spraw);
- rekomendowanie mediacji (1 sprawa);

Wskazane działania nie sumują się do 8, ponieważ w niektórych przypadkach podjęto więcej niż jedno działanie.

Podsumowanie:

Najczęściej świadczoną formą pomocy jest wysłuchanie i pomoc w przeanalizowaniu sprawy oraz generowaniu opcji rozwiązań. Pomoc tego typu okazuje się przydatna zarówno studentom, jak i pracownikom. W wielu sprawach pomoc Rzecznika sprowadza się do przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW lub wskazania jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy. Dotyczy to przede wszystkim spraw zgłaszanych przez studentów. Można stąd wyciągnąć wniosek, że wiedza studentów na temat sposobu funkcjonowania Uczelni oraz kompetencji jej organów jest niewystarczająca. Dotychczasowa praktyka działania Rzeczniczki wskazuje także, że studenci mają bardzo małe zaufanie (często graniczące z niechęcią) wobec przedstawicieli samorządu studenckiego, co ogranicza ich możliwości wpływu na sprawy Wydziału i Uniwersytetu.

3. Wnioski i rekomendacje

- i. Bez wątpienia przyjąć należy, że instytucja Rzecznika Akademickiego jest środowisku akademickiemu potrzebna. Świadczy o tym m.in. ilość zgłaszanych spraw (8 zgłoszeń w grudniu, 14 zgłoszeń w styczniu). Ilość zgłoszeń wzrasta z tygodnia na tydzień. Dzieje się tak pomimo braku szeroko zakrojonej kampanii informacyjnej (kampania jest realizowana według planu minimum, ponieważ cały czas Rzeczniczki poświęcany jest na załatwianie wpływających spraw).
- ii. Uznać należy, że wskazany w § 8 *Zarządzenia nr 30* katalog działań, jakie może podejmować Rzecznik Akademicki w zgłaszanych do niego sprawach, jest adekwatny do potrzeb i pozwala w pełni realizować cele i zadania postawione przed Rzecznikiem na mocy § 2 i § 7 tegoż Zarządzenia.
- iii. Zgłaszający deklarują zadowolenie z wprowadzenia na Uniwersytecie stanowiska Rzecznika Akademickiego. Wydaje się, że największą zachętą do zgłaszania spraw jest gwarancja poufności postępowania.
- iv. Część spraw – około 1/3 – ma charakter błahy lub incydentalny, kolejna część to problemy o podłożu interpersonalnym. Największa część zgłoszeń dotyczy

jednak problemów i nieprawidłowości o charakterze systemowym. Ponieważ sprawy są w toku postępowania trudno w tym momencie o rekomendacje w zakresie niezbędnych zmian systemowych. Można założyć, że w sporej części spraw uda się znaleźć rozwiązania w obrębie jednostek, w których wystąpiły nieprawidłowości. Pozostałe sprawy mogą jednak wymagać wdrożenia rozwiązań na poziomie centralnym.

- v. Podkreślenia wymaga fakt, że w obecnym stanie rzeczy nie jest możliwe realizowanie wszystkich zadań, jakie na Rzecznika Akademickiego nakłada powołujące go Zarządzenie. Bieżąca praca Rzecznika zajmuje zdecydowanie ponad 20 godzin tygodniowo, a i to nie pozwala na sprawne załatwianie wszystkich przychodzących spraw. Jeśli sprawy będą w dalszym ciągu wpływały w tym tempie można się spodziewać, że w niedługim czasie dojdzie do całkowitego zablokowania pracy Rzecznika – tj. cały czas jego pracy będzie pochłaniało przyjmowanie nowych spraw.

Już teraz brak czasu całkowicie uniemożliwia zajęcie się takimi zadaniami, jak:

- Promocja alternatywnych metod rozwiązywania sporów
- Współorganizowanie szkoleń i konferencji
- Propagowanie informacji o działalności
- Współpraca z innymi Rzecznikami Akademickimi w kraju i za granicą.

Można przyjąć, że do pełnej i sprawnej realizacji wszystkich celów przyjętych w *Zarządzeniu nr 30 Rektora Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 16 sierpnia 2011 r. w sprawie powołania na Uniwersytecie Warszawski Rzecznika Akademickiego* potrzebny byłby zespół ludzi.

Sprawozdanie przygotowała Anna Cybulko