



Warszawa 31 stycznia 2014 r.

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANIA RZECZNIKA AKADEMICKIEGO**

**DS. STUDENCKICH I PRACOWNICZYCH**

*w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 r.*

Spis treści:

Kontekst .....	2
Sprawozdanie z działań.....	2
Sprawy organizacyjne .....	2
Nowy pracownik .....	2
Zmiana siedziby .....	3
Finanse .....	3
Działania bieżące .....	4
Procedury i kompetencje.....	4
Typy spraw.....	5
Współpraca w ramach Uniwersytetu Warszawskiego .....	6
Pomoc w zgłaszanych sprawach .....	8
Ilość spraw: .....	8
Wnioskodawcy:.....	8
Tematyka spraw: .....	12
Podjęte działania: .....	15
Rezygnacja z działań.....	17
Podsumowanie .....	18



## Kontekst

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. Od 1 grudnia 2012 r. wymiar czasu pracy Rzeczniczki akademickiej został zwiększony do  $\frac{3}{4}$  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”.

## Sprawozdanie z działań

W 2013 roku działania prowadzone były zgodnie z zasadami i procedurami wypracowanymi w latach ubiegłych, z uwzględnieniem różnic związanych z delegowaniem części zadań na nowego pracownika oraz faktem, iż przez część czasu, tj. od 4 czerwca do końca grudnia 2013 r. Rzeczniczka akademicka przebywała na zwolnieniu chorobowym oraz urlopie macierzyńskim.

## Sprawy organizacyjne

W 2013 roku miały miejsce istotne zmiany w organizacji pracy Rzeczniczki akademickiej, związane przede wszystkim z pozyskaniem nowego pracownika oraz zmianą lokalu - na taki, który w szerszym stopniu spełnia wymogi pełnionych obowiązków.

## Nowy pracownik

Ze względu na bardzo dużą ilość napływających spraw i szeroki zakres obowiązków, a także planowaną nieobecność Rzeczniczki akademickiej konieczne stało się powiększenie zespołu o kolejnego pracownika. Z dniem 1 czerwca 2013 r. na stanowisku starszego referenta w wymiarze  $\frac{3}{4}$  etatu na okres próbny 3 miesiące została zatrudniona Martyna Jędraszka. Z dniem 1 września 2013 roku z Martyną



Jędraszką została zawarta kolejna umowa o pracę - na czas określony do dnia 30 czerwca 2014 roku.

Martyna Jędraszka jest pracownikiem wspierającym działania Rzeczniczki akademickiej ds. studenckich i pracowniczych. Do jej zadań należy obsługa administracyjna, wsparcie organizacyjne oraz merytoryczne w realizacji działań zapisanych w Zarządzeniu nr 30 *Rektora Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 16 sierpnia 2011 r. w sprawie powołania na Uniwersytecie Warszawskim Rzecznika Akademickiego.*

### Zmiana siedziby

W związku z likwidacją budynku kontenerowego mieszczącego się w ogrodach BUW przy ul. Dobrej 56/66 w Warszawie, w którym do końca października 2013 roku mieściła się siedziba Rzeczniczki akademickiej, w dniu 30 października 2013 r. Martyna Jędraszka w imieniu Rzeczniczki akademickiej zdała pomieszczenia 0.03, 0.04, 0.05 w budynku kontenerowym o powierzchni 37, 44 m<sup>2</sup> przejęte na użytkowanie w dniu 2 listopada 2011 r. do Biura ds. Nieruchomości „Powiśle”.

Decyzją Kanclerza Uniwersytetu Warszawskiego Jerzego Pieszczyrzkowa z dnia 31 października 2013 r. do dyspozycji Rzeczniczki akademickiej przekazano lokal nr 160 C, położony na 1 piętrze w budynku Biblioteki Uniwersytetu Warszawskiego przy ul. Dobrej 56/66 w Warszawie, o powierzchni 36, 29 m<sup>2</sup> wraz z udziałem w części wspólnej wynoszącym 13, 22 m<sup>2</sup>. Wskazane miejsce jest nową siedzibą Rzeczniczki akademickiej.

### Finanse

W ciągu 2013 r. Rzeczniczce akademickiej zostały przyznane fundusze na:

- przetłumaczenie na język angielski strony internetowej ([www.ombudsman@uw.edu.pl](mailto:www.ombudsman@uw.edu.pl)),
- zakup sprzętu komputerowego do biura,
- zakup licencji komputerowej Symantec Endpoint Protection 3y,



- zakup wyposażenia niezbędnego do zapewnienia właściwych standardów pracy oraz sprawnego wypełniania zadań ombudsmana, tj.: tablicy magnetyczno-suchościeralnej, zegara ściennego, szklanej antyramy, lamp biurkowych oraz grzejnika olejowego elektrycznego.

Wymieniony sprzęt stanowi wyposażenie nowej siedziby biura Rzeczniczki. Obecne warunki lokalowe pozwoliły na wykorzystanie wskazanych przedmiotów w celach związanych z działalnością Rzeczniczki.

## Działania bieżące

### Procedury i kompetencje

Rzeczniczka akademicka wykonuje pracę zarówno w swojej siedzibie – tj. w lokalu nr 160 C położonym w budynku Biblioteki Uniwersyteckiej, przy ul. Dobrej 56/66 - jak i na terenie całego Uniwersytetu. Rzeczniczka jest dostępna dla wszystkich interesantów w trakcie stałych dyżurów, które pełni 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, na stronie [www.ombudsman.uw.edu.pl](http://www.ombudsman.uw.edu.pl), profilu internetowym na portalu społecznościom Facebook oraz w ulotkach i na plakatach dystrybuowanych na terenie całego Uniwersytetu. Rzeczniczka akademicka przyjmuje zgłoszenia składane osobiście, jak również drogą telefoniczną, mailową i listowną.

Rzeczniczka akademicka wypełnia swoje obowiązki związane z propagowaniem alternatywnych metod rozwiązywania sporów, m.in. poprzez prowadzenie warsztatów i szkoleń oraz angażowanie się w dyskusje i seminaria o pokrewnej tematyce, jak również działania na niwie międzynarodowej, w tym współpracę ze studentami i przedstawicielami uczelni z zagranicy.

W związku z pojawieniem się w czerwcu 2013 r. nowego pracownika w organizacji pracy ombudsmana nastąpiły znaczące zmiany. Do tej pory Rzeczniczka akademicka zajmowała się wszystkimi zgłaszanymi do niej sprawami. Nowej pracownicy powierzono zadania związane z przyjmowaniem nowych spraw



oraz załatwianiem zleconych zadań, obejmujących m.in. zbieranie niezbędnych informacji nt. zasad działania uniwersytetu, wyjaśnianie oraz weryfikowanie okoliczności faktycznych, research prawny oraz przygotowywanie opinii prawnych. Ponadto nowa pracownica wspiera Rzeczniczkę w jej bieżącej pracy. W pozostałym zakresie zajmuje się obsługą administracyjną biura (sprawy proceduralne, sprawy finansowe, bieżąca obsługa lokalowo-administracyjna, strona internetowa). W razie nieobecności Rzeczniczki pełni dyżury, pozostając do dyspozycji zgłaszających.

W trakcie przebywania Rzeczniczki akademickiej na zwolnieniu lekarskim (od 4 czerwca 2013 r.), a następnie na urlopie macierzyńskim (od 19 lipca 2013 r.), bieżąca praca biura uległa zmianie. Na czas absencji Rzeczniczki akademickiej sprawy pracownicze uległy zawieszeniu do końca roku. W czasie nieobecności Rzeczniczki akademickiej nowa pracownica - Martyna Jędraszka zajmowała się przede wszystkim sprawami studenckimi. Zadania te realizowała pozostając w stałym kontakcie z przełożoną. W razie potrzeby, w sprawach niecierpiących zwłoki reagowała również na sygnały dotyczące spraw pracowniczych. W tym zakresie odpowiednie czynności wykonywała w porozumieniu z Rzeczniczką.

### Typy spraw

Zgłaszane do Rzeczniczki akademickiej sprawy można podzielić na dwie podstawowe grupy: sygnały i sprawy właściwe. Jako **sygnały** definiowane są te wszystkie 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 Rzeczniczkę obejmuje w tych przypadkach wsparcie w zdiagnozowaniu problemu i wyborze sposobu jego rozwiązania; przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW oraz wskazanie jednostek bądź osób właściwych do załatwienia sprawy. Sporadycznie osoby sygnalizujące problem oczekują, że Rzeczniczka akademicka w sposób poufny – bez ujawniania danych zgłaszającego - zasygnalizuje sprawę przełożonym wyższego (lub najwyższego) szczebla (tzw. „whistleblowing”). **Sprawy właściwe** to wszystkie te problemy



i konflikty, w których zgłaszający oczekują od Rzeczniczki podjęcia dalszych działań i dają jej do tego jasno zakreślone upoważnienie. Duża część z tych spraw ma charakter wieloosobowy i wielowątkowy. Niektóre dotyczą całych jednostek. W konsekwencji postępowanie wyjaśniające prowadzone przez Rzeczniczkę jest często wieloetapowe i długotrwałe.

### **Współpraca w ramach Uniwersytetu Warszawskiego**

W ramach swoich działań Rzeczniczka akademicka współpracuje z licznymi jednostkami organizacyjnymi i ciałami kolegialnymi działającymi na uczelni. Współpraca obejmuje wzajemne przesyłanie spraw w ramach kompetencji, a także wspólne rozwiązywanie problemów i szukanie adekwatnych rozwiązań. Wspomniane jednostki organizacyjne i ciała kolegialne służą też istotną pomocą w wyjaśnianiu pojawiających się pytań i kwestii problematycznych.

### **Od 2011 roku Rzeczniczka akademicka współpracuje z następującymi jednostkami organizacyjnymi i ciałami kolegialnymi na UW:**

- Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji,
- Biuro Spraw Pracowniczych,
- Biuro Radców Prawnych,
- Biuro Prawno-Legislacyjne,
- Biuro Prasowe,
- Biuro ds. Komunikacji i Współpracy Zewnętrznej,
- Komisja Dyscyplinarna ds. Studentów i Doktorantów,
- Komisja Dyscyplinarna dla Nauczycieli Akademickich,



- Komisja Rektorska ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji,
- Samorząd Studentów Uniwersytetu Warszawskiego,
- Związek Nauczycielstwa Polskiego w Uniwersytecie Warszawskim.

**Począwszy od roku 2012 Rzeczniczka akademicka współpracuje z następującymi jednostkami organizacyjnymi i ciałami kolegialnymi na UW:**

- Biuro Spraw Studenckich,
- Biuro Osób Niepełnosprawnych,
- Pełnomocnik Rektora ds. Ochrony Własności Intelektualnej,
- Pełnomocnik Rektora ds. Jakości Kształcenia,
- Odwoławcza Komisja Stypendialna,
- Komisja Zakładowa NSZZ „Solidarność” Uniwersytetu Warszawskiego,
- Akademicka Poradnia Prawna.

**Od 2013 roku Rzeczniczka akademicka współpracuje również z następującymi jednostkami organizacyjnymi UW:**

- Pełnomocnik Rektora ds. Realizacji Procesu Bolońskiego i Organizacji Nauczania Języków Obcych.



### Pomoc w zgłaszanych sprawach

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 wpłynęły do Rzeczniczki akademickiej w 2013 roku. W statystykach przedstawiono również ilość i rodzaj podjętych działań przez pracownika biura Rzeczniczki akademickiej.

### Ilość spraw:

W 2013 roku wpłynęło ogółem **114 spraw**, w tym:

- **Sprawy pozostawione bez rozpoznania:** 7,
- **Sprawy, w których podjęte zostały dalsze działania:** 107.

Bez dalszego rozpoznania pozostawiono sprawy zgłaszane przez osoby nie będące członkami społeczności akademickiej Uniwersytetu Warszawskiego oraz sprawy zgłaszane anonimowo.

### Wnioskodawcy:

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

- po zgłoszeniu się ze sprawą zainteresowanego członka społeczności akademickiej,
- na wniosek organów samorządu studentów lub doktorantów,
- na wniosek rektora,
- na wniosek jednostki organizacyjnej UW,
- z własnej inicjatywy.

Najczęściej zgłaszali sprawy członkowie społeczności akademickiej (107 spraw). W liczbie 107 zgłoszeń obok spraw inicjowanych przez osoby indywidualne znalazła się także jedna wszczęta przez jednostkę organizacyjną UW. Zgodnie





z przedstawionymi (m.in. na stronie internetowej) zasadami procedowania, zgłoszenia anonimowe (2 sprawy) i zgłoszenia osób spoza uniwersytetu (5 spraw) nie były rozpatrywane. W 2013 r. Rzeczniczka nie podejmowała żadnych spraw z własnej inicjatywy – podstawowym powodem było intensywne zaangażowanie w realizację bieżących zadań wynikających ze zgłaszanych spraw, jak również siedmiomiesięczna absencja spowodowana zwolnieniem lekarskim i urlopem macierzyńskim.

Poniżej przedstawione zostały tabele prezentujące ilość spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów oraz podział zgłaszanych spraw ze względu na jednostkę, której dotyczą.

**Tabela 1. Ilość spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów**

<b>Członkowie społeczności akademickiej zgłaszający sprawę (ogółem):</b> 107 spraw
Studenci – 65 spraw (w tym 14 spraw nieprzydzielonych do konkretnej jednostki)
Doktoranci – 10 spraw
Pracownicy naukowci – 12 spraw
Pracownicy administracyjni - 11 spraw
Absolwenci – 8 spraw
Jednostki organizacyjne UW zgłaszające sprawę (ogółem): 1 sprawa
<b>Zgłoszenia anonimowe:</b> 2 sprawy
<b>Osoby spoza uczelni – 5 spraw</b>

**Tabela 2. Zgłaszane sprawy z podziałem na jednostki:**

Jednostka	Sprawy ogółem	Studenci	Doktoranci	Prac. naukowci	Prac. Adm.	Inne
Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych	<b>15</b>	14				1
Wydział Orientalistyki	<b>11</b>	8	1		1	1
Wydział Zarządzania	<b>8</b>	7				1



Wydział Neofilologii	<b>9</b>	4		4	1	
Wydział Prawa i Administracji	<b>5</b>	5				
Wydział Historyczny	<b>5</b>	1	2		1	1
Wydział Lingwistyki Stosowanej	<b>5</b>	2	2	1		
Wydział Polonistyki	<b>4</b>		2			2
Wydział Nauk Społecznych i Resocjalizacji	<b>4</b>	2	1	1		
Wydział Geologii	<b>4</b>	1		1	2	
Instytut Ameryk i Europy, w tym:	<b>4</b>			2	1	1
<i>Ośrodek Studiów Amerykańskich (OSA)</i>	<i>1</i>			<i>1</i>		
<i>Centrum Studiów Latinoamerykańskich (CESLA)</i>	<i>3</i>			<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
Wydział Psychologii	<b>2</b>		1	1		
Uniwersyteckie Kolegium Kształcenia Nauczycieli Języka Angielskiego	<b>2</b>	2				
Międzywydziałowe Studia Ochrony Środowiska	<b>1</b>	1				
Wydział Fizyki	<b>1</b>			1		
Centrum Studiów Samorządu Terytorialnego i Rozwoju Lokalnego	<b>1</b>	1				



Centrum Europejskie	1	1				
Wydział Stosowanych Nauk Społecznych	1	1				
Wydział Nauk Ekonomicznych	1					1
Centrum Nauk Biologiczno-Chemicznych (CENT III)	1				1	
Wydawnictwa UW	1		1			
Szkoła Języków Obcych	1			1		
Rada Biblioteczna UW	1				1	
Koło Naukowe QUEER	1	1				
Ruch Obywatele Nauki	1			1		
Teatr Hybrydy	1				1	
Administracja Centralna	1				1	
Biblioteka Uniwersytecka	1			1		
*sprawy nieprzydzielone konkretnym jednostkom	14	14				

Rozkład spraw jest w wielu aspektach podobny do rozkładu z roku poprzedniego. W dalszym ciągu liderami pod względem ilości zgłaszanych spraw pozostają: **Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych** (11 spraw w 2012 r. i 15 spraw w 2013 r.), **Wydział Orientalistyki** (7 spraw w 2012 r. i 11 spraw w 2013 r.), **Wydział Zarządzania** (7 spraw w 2012 r. roku i 8 spraw w 2013 r.) oraz **Wydział**



**Lingwistyki Stosowanej.** Zmniejszyła się, choć w dalszym ciągu pozostaje niemała, ilość spraw zgłaszana przez studentów i pracowników Wydziału Prawa i Administracji (12 w roku 2012 i 5 w roku 2013) i Wydziału Lingwistyki Stosowanej (9 spraw w 2012 r. i 5 spraw w 2013 r.). Wzrosła natomiast ilość spraw z Wydziału Neofilologii (z 2 w 2012 r. do 9 w 2013 r.).

Warto zwrócić uwagę, że ilość zgłaszanych spraw niekoniecznie pozostaje w proporcji do wielkości jednostki. Ponadto podkreślić należy, że ilościowe ujęcie spraw może być mylące o tyle, że nie zawsze duża ilość spraw wiąże się z ich dużą wagą. W niektórych przypadkach zgłoszona została tylko jedna sprawa, jest ona jednak tak rozległa i głęboka, że praktycznie obejmuje wszystkie aspekty funkcjonowania danej jednostki. Ponadto tabela uwzględnia jedynie sprawy wszczęte w roku 2012, nie znalazły się tam zatem sprawy zainicjowane w roku 2011 lub 2012, które w dalszym ciągu się toczą.

#### **Tematyka spraw:**

Specyfika zgłaszanych spraw różni się w zależności od statusu osoby zgłaszającej. Sprawy zgłaszane przez **studentów** dotyczyły przede wszystkim problemów na tle zaliczeń i egzaminów, a także konfliktów z wykładowcami i promotorami. Często zgłaszane były sprawy związane z bieżącym tokiem studiów: otwieraniem grup/specjalizacji, zapisami na zajęcia i zmianami grup, przedłużaniem toku studiów, zmianami kierunku, a także problemy związane z pisaniem i obroną prac magisterskich. W dalszym ciągu licznie zgłaszane były problemy dotyczące kwestii finansowych oraz rozliczeń z uczelnią, w tym w szczególności opłat za niektóre usługi edukacyjne, takie jak: powtarzanie przedmiotu, roku, bądź dodatkowe konsultacje. Podkreślenia wymaga fakt, że **w roku 2013 studenci zdecydowanie rzadziej niż rok wcześniej zgłaszali się z trudnościami na tle funkcjonowania systemu stypendialnego**. Sporadycznie pojawiały się problemy na tle zasad wznawiania studiów – w związku ze zmianą formy studiów z jednolitych magisterskich na dwustopniowe.



Problemy zgłaszane przez **doktorantów** miały dość podobną tematykę, co rok wcześniej. Na pierwszy plan wybijały się sprawy praw autorskich oraz kwestie organizacji studiów i współpracy z promotorem. Zgłaszane były również konflikty interpersonalne utrudniające pracę naukową i dydaktyczną.

Również w przypadku **pracowników naukowych i administracyjnych utrzymuje się tendencja obserwowana w latach wcześniejszych, zgodnie z którą przeważająca większość osób skarży się na złe traktowanie w swojej pracy.** Zarzuty te były formułowane w różny sposób – wskazywano na istnienie konfliktu niszczącego dobrą atmosferę w pracy, motywowane osobistą niechęcią problemy z przedłużeniem zatrudnienia, utrudnianie awansu, lub wprost: mobbing i dyskryminację. Duża część zgłaszanych problemów na którymś z etapów obejmowała większość pracowników jednostki. Stawiane zarzuty często znajdowały swoje potwierdzenie w dokumentacji, relacjach innych pracowników lub innych źródłach informacji (m.in. protokołach z obrad). Sprawy, w których Rzeczniczka akademicka podejmowała działania miały na ogół skomplikowany i długotrwały charakter. Część problemów udało się rozwiązać (lub przynajmniej złagodzić) poprzez mediację lub/i usprawnienie komunikacji wewnętrznej. Wyraźnie brakowało jednak możliwości wykorzystania oficjalnych ścieżek i procedur zgłoszenia problemu.

W tabelach znajdują się statystyki przedstawiające bliższe dane nt. tematyki spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów:



**Tabela 3: Tematyka spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów:**

**Studenci**

**65 spraw (w tym 14 spraw bez jasnego określenia zgłoszeniodawcy)**

- Problemy na tle zaliczeń lub egzaminów – 14
- Sprawy finansowe: opłaty, stypendia – 8
- Zbadanie przepisów – 7
- Problem z zaliczeniem roku i opłatami oraz skreślenia z listy studentów- 6
- Konflikty z prowadzącymi zajęcia lub promotorami– 6
- Zapisy na zajęcia, zmiany grup, problemy z systemem USOS - 5
- Problemy na tle toku studiów: przedłużenia toku studiów, zmiany kierunku, uzyskania absolutorium, wymagań formalnych – 4
- Problem ze zmianą zasad prowadzenia specjalizacji lub pisania pracy dyplomowej – 4
- Problem z rekrutacją – 2
- Poinformowanie o ofertach pisania pracy mgr za wynagrodzeniem – 1
- Inne– 8

**Absolwenci**

**8 spraw**

- Problem z dyplomem – 5
- Problemy na tle nostryfikacji – 2
- Dane osobowe – 1

**Doktoranci**

**10 spraw**

- Konflikt interpersonalny z przełożonym lub współpracownikiem – 4
- Problem z promotorem, lub obroną pracy doktorskiej – 2
- Problem z publikacją, lub prawami autorskimi – 2
- Dofinansowanie – 1
- Konkurs - 1

**Pracownicy**

**24 sprawy**

**Pracownicy naukowci (N) – 14 spraw**

**Pracownicy administracyjni (A) – 10 spraw**

- Dyskryminacja, mobbing – 6 (N – 3, A – 3)



- Konflikty na tle finansowym - 5, w tym: problemy z wynagrodzeniem – 3 (N – 2, A – 1), problemy z rozliczeniem grantu 1 (N), trudności w kontaktach z kwesturą 1 (A)
- Konflikty, problemy komunikacyjne z dyrekcją – 4 (2 – N, 2 - A)
- Zakończenie stosunku pracy – 2 (1 – N, 1- A)
- Problem z urlopami – 2 (A)
- Problem z badaniami statutowymi – 1 (N)
- Brak zgody z negatywną oceną swojej pracy – 1 (N)
- Inne- 3 (N)

**Bez rozpoznania**

**7 spraw**

Anonim – 2

Osoba zgłaszająca spoza UW – 5

**Podjęte działania:**

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

- przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW;
- wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy;
- wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie sprawy we właściwej jednostce;
- wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania;
- rekomendowanie mediacji;
- przedstawianie Rektorowi informacji i rekomendacji, leżących w zakresie obowiązków Rzecznika, dotyczących wskazania niezbędnych zmian systemowych i sposobów działania Uczelni.

W zakresie swoich kompetencji Rzeczniczka akademicka wspiera swoimi działaniami osobę lub jednostkę, która się do niej zgłosi. Pomoc Rzeczniczki akademickiej nie



ogranicza się przy tym jedynie do zapewnienia pomocy merytorycznej i proceduralnej. Rzeczniczka pomaga osobie wyjść z sytuacji dla niej trudnej z poczuciem godności i satysfakcji z podjętych działań.

W praktyce, podobnie jak w roku poprzednim, najczęściej świadczoną formą pomocy było **uzyskanie informacji lub wyjaśnienie problemu** we właściwej jednostce. Bardzo często uzyskanie spójnych i wiążących informacji bywa równorzędne z rozwiązaniem problemu. W niektórych przypadkach pomocne może okazać się powiązanie działań kilku jednostek. Istotną częścią pracy Rzeczniczki akademickiej było **wysłuchanie i pomoc w przeanalizowaniu sprawy oraz generowaniu opcji rozwiązań**. Pomoc tego typu była przydatna zarówno studentom, jak i pracownikom, pozwalając przewentylować emocje i w bardziej obiektywny sposób przyjrzeć się sprawie. Poradzenie sobie z emocjami pozwala skupić się na szukaniu dostępnych ścieżek postępowania oraz wyborze optymalnych opcji.

W wielu sprawach pomoc Rzeczniczki sprowadzała się do **przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW lub wskazania jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy**. Warto wskazać, że do Rzeczniczki trafia coraz więcej pytań o charakterze prawnym, dotyczących zarówno przepisów o charakterze ogólnym, jak i szczegółowych rozwiązań przyjętych na Uniwersytecie lub w jego poszczególnych jednostkach. Pytania zadają zarówno studenci, jak i doktoranci oraz pracownicy. Wydaje się, że możliwe byłoby podniesienie świadomości prawnej członków społeczności akademickiej np. poprzez wzmocnienie systemu informowania o istniejących regulacjach i ich praktycznym zastosowaniu, w tym również zwiększenia przejrzystości stron internetowych poszczególnych jednostek, na których często brakuje tak podstawowych informacji jak: programy studiów, zasady odpłatności za dodatkowe usługi edukacyjne, czy regulaminy studiów. Czasami zaś informacje są dostępne na stronie, ale zamieszczone w trudno dostępnym miejscu.

W swojej aktywności Rzeczniczka akademicka coraz częściej korzysta z **mediacji**. Działania mediacyjne prowadzi osobiście lub współpracuje w tym





zakresie z Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.

### Rezygnacja z działań

W wielu przypadkach po wstępnym zasygnalizowaniu sprawy (na ogół drogą mailową) i uzyskaniu zaproszenia ze strony Rzeczniczki akademickiej na spotkanie, które miało być poświęcone omówieniu zasygnalizowanego problemu, **osoby zgłaszające rezygnowały z dalszych kontaktów** – nie odpowiadały na zaproszenie mailowe, lub nie pojawiały się na spotkaniu.

Ten typ postępowania można było najczęściej zaobserwować w sprawach studenckich. Wydaje się, że w wielu z opisanych przypadków **studenci zgłaszając skargę zakładali, że Rzecznik wejdzie w rolę pełnomocnika**, tzn. przyjmie bez zastrzeżeń przedstawioną wersję wydarzeń i będzie dalej występował w imieniu osoby uważającej się za pokrzywdzoną (optymalnie – bez przywoływania jej personaliów), zmierzając do zastosowania sankcji wobec osób będących źródłem trudności. W tej sytuacji konieczność współdziałania w rzetelnym zdefiniowaniu problemu i ewentualna dalsza współpraca na rzecz jego rozwiązania nie były zgodne z ich oczekiwaniami.

Były też przypadki, kiedy po pierwszym spotkaniu (lub wymianie mailowej) interesanci rezygnowali z dalszych działań. Wydaje się, że dla części osób zgłoszenie problemu (mailowe lub ustne) miało **walor wentylacji** – napisanie skargi lub rozmowa z Rzeczniczką akademicką pozwalały przepracować negatywne emocje i zobaczyć sprawę z innej perspektywy. W efekcie podejmowanie dalszych kroków okazywało się zbędne.

Poniżej przedstawiona została tabela, zawierająca dane statystyczne dot. działań podejmowanych przez Rzeczniczkę.



**Tabela 4. Działania podejmowane przez Rzeczniczkę Akademicką w reakcji na zgłoszenia poszczególnych grup interesariuszy.\***

Podjęte działanie	Studenci	Doktoranci	Prac. naukowi	Prac. adm.	Ogółem
Przedstawienie informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych	25	2	4	3	<b>34</b>
wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy	26	2	2	2	<b>32</b>
wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie we właściwej jednostce, w tym:	20	3	3	4	<b>30</b>
doprowadzenie do wprowadzenia nowych rozwiązań	4	1	2	2	<b>9</b>
wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania.	11	4	4	2	<b>21</b>
rekomendowanie mediacji, w tym		4			
przeprowadzenie mediacji					
Inne	10	2	3	4	<b>19</b>
<i>zaproszenia do spotkania (bez odzewu)</i>	5		1	1	<b>7</b>

\* Wskazane działania nie sumują się do 114, ponieważ w niektórych przypadkach podjęto więcej niż jedno działanie.

## Podsumowanie

Obserwując rok 2013 i lata poprzednie wskazać należy, że **ilość zgłoszeń ustabilizowała się na poziomie około stu kilkunastu spraw rocznie**. Zatrudnienie dodatkowej osoby zdecydowanie ułatwiło realizowanie bieżących działań oraz sprawne reagowanie na zgłaszane problemy. Odciążenie z obowiązków administracyjnych sprawiło, że zdecydowanie skrócił się czas oczekiwania na



zapoznanie się Rzeczniczki akademickiej zgłaszaną sprawą. **Bieżące sprawy załatwiane były sprawnie i bez opóźnień**, możliwe stało się również zrealizowanie – w podstawowym zakresie - założonych celów edukacyjno – informacyjne. W dalszym ciągu nie starczało jednak czasu na szerzej zakrojone działania, wynikające celów, wpisanych w pracę Rzeczniczki akademickiej na mocy powołującego ją Zarządzenia Rektora. Rytm pracy zaburzyło również półroczne zawieszenie przyjmowania spraw pracowniczych, związane z czasową nieobecnością Rzeczniczki.

Tematyka spraw zgłaszanych w roku 2013 była zbliżona do tematyki spraw z lat wcześniejszych. Wydaje się, że **przyjęte sposoby działania pozwalają sprawnie rozwiązywać problemy zgłaszane przez studentów i pracowników**. Jedynym obszarem, w którym pomoc Rzeczniczki akademickiej często okazuje się niewystarczająca jest zgłaszany przez pracowników mobbing i/lub dyskryminacja w miejscu pracy. Praktyka pracy Rzeczniczki akademickiej do spraw studenckich i pracowniczych wyraźnie pokazuje, że **konieczne jest zajęcie się tą tematyką i wypracowanie sprawnie działającej procedury antymobbingowej, która miałaby charakter systemowy i obowiązywałaby na całym Uniwersytecie Warszawskim**.

Można mieć nadzieję, że przy pełnym zaangażowaniu Rzeczniczki Akademickiej oraz pracownika jej biura w roku 2014 **uda się nie tylko sprawnie realizować bieżące działania, ale również wyznaczyć szerzej zakrojoną długofalową strategię działania oraz rozpocząć jej realizację**.

*Sprawozdanie przygotowała Anna Cybulko*