



Warszawa 31 stycznia 2014 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANIA RZECZNIKA AKADEMICKIEGO

DS. STUDENCKICH I PRACOWNICZYCH

w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 r.

Spis treści:

Kontekst	2
Sprawy organizacyjne	2
Nowy pracownik	2
Finanse	2
Sprawozdanie z działań	3
Kompetencje	3
Bezpośrednie działania pomocowe	3
Promocja ADR	4
Sygnalizacje na temat funkcjonowania uczelni	6
Statystyki spraw	6
Ilość spraw:	7
Wnioskodawcy:	7
Tematyka spraw:	11
Podjęte działania:	12
Podsumowanie	15



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. Z końcem września 2012 r. Anna Cybulko została powołana na stanowisko na drugą kadencję (pierwszą pełną, tj. czteroletnią), obejmującą okres od 1 października 2012 r. do 1 października 2016 roku. 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”.

Sprawy organizacyjne

Nowy pracownik

W 2014 roku nastąpiła zmiana personalna w zespole Rzeczniczki Akademickiej. Martyna Jędraszka, zatrudniona na stanowisku starszego referenta w wymiarze $\frac{3}{4}$ etatu odeszła z pracy z końcem umowy, na jaki była zatrudniona. Na stanowisku zastąpiła ją Małgorzata Unrug, zatrudniona od 1 lipca 2014 roku na trzymiesięczny okres próbny, po okresie próbnym na umowę na czas określony obowiązującą do końca września 2015 roku. Do zadań pani Unrug 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*, w szczególności w zakresie szkoleń i działań edukacyjnych.

Finanse

W ciągu 2014 r. Rzeczniczce Akademickiej zostały przyznane fundusze na:

- potrzeby związane z utrzymywaniem kontaktów i wymianą doświadczeń międzynarodowych, w tym członkostwo w ENOHE oraz udział w seminarium EAIE



- zakup wyposażenia niezbędnego do zapewnienia właściwych standardów pracy oraz sprawnego wypełniania zadań ombudsmana, tj.: materiałów biurowych oraz środków trwałych, takich jak ogrzewacz olejowy oraz zegar ścienny.

Sprawozdanie z działań

Kompetencje

W 2014 roku działania prowadzone były zgodnie z zasadami i procedurami wypracowanymi w latach ubiegłych i obejmowały wszystkie obszary kompetencji Rzeczniczki akademickiej, do których zgodnie z regulacją *Zarządzenia nr 30* należy:

- **przedstawienie informacji** dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych;
- wskazanie i/lub kontakt z właściwymi jednostkami organizacyjnymi Uniwersytetu w celu uzyskania stosownej informacji lub **wyjaśnienia sprawy**;
- **wspomaganie stron w rozwiązywaniu konfliktu**;
- **rekomendowanie i prowadzenie mediacji**;
- **promocja ADR**;
- Przedstawianie Rektorowi informacji i **rekomendacji niezbędnych zmian systemowych**.

Większość działań prowadzonych przez Rzeczniczkę Akademicką opiera się na bezpośrednim odpowiadaniu na potrzeby i problemy zgłaszane przez członków społeczności akademickiej. Aktywność Rzeczniczki Akademickiej w tym obszarze jest na ogół realizowana poprzez przedstawianie informacji, wyjaśnianie sprawy lub wspomaganie stron w rozwiązywaniu konfliktu (np. w drodze mediacji). Drugim istotnym obszarem działań Rzeczniczki Akademickiej jest promocja ADR, realizowana poprzez prowadzenie szkoleń i działań promocyjnych, udział w seminariach i konferencjach, współpracę wewnętrzną i międzynarodową. W wyjątkowych sytuacjach Rzeczniczka Akademicka korzysta z prerogatywy, jaką jest przedstawianie Rektorowi istotnych sygnalizacji na temat funkcjonowania uczelni.

Bezpośrednie działania pomocowe

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, 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.

Po odebraniu zgłoszenia umawiane jest spotkanie z interesantem. W trakcie spotkania w toku bezpośredniej rozmowy z Rzeczniczką omawiany jest problem, potrzeby i oczekiwania osoby zgłaszającej oraz dostępna pula możliwych działań. W wyniku rozmowy osoba zgłaszająca sprawę może dojść do wniosku, że potrzebna jest zewnętrzna interwencja Rzeczniczki – np. w postaci wyjaśnienia sprawy we właściwej jednostce lub rozpoczęcia bezpośrednich działań mediacyjnych. W takich sytuacjach konieczne jest pisemne upoważnienie Rzeczniczki do podjęcia konkretnych kroków.

W rozwiązywaniu problemów studenckich Rzeczniczkę Akademicką wspiera pracownica Biura, która specjalizuje się w szczególności w sprawach z zakresu toku studiów. Pani Małgorzata Unrug zajmuje się prowadzeniem kalendarza spotkań, kontaktami z interesariuszami – w tym również zbieraniem i uzupełnianiem informacji na temat zgłaszanych spraw. Do jej zadań należy również udzielanie wsparcia w rozwiązywaniu problemów zgłaszanych przez studentów – w tym wyjaśnianie potencjalnych przyczyn problemu, zbieranie informacji z jednostek merytorycznych Uniwersytetu oraz przekazywanie wiedzy na temat możliwości dalszego postępowania w sprawie.

Promocja ADR

Rzeczniczka Akademicka wypełnia swoje obowiązki związane z propagowaniem alternatywnych metod rozwiązywania sporów (ADR), 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 2014 r. zespół Rzeczniczki Akademickiej prowadził działania edukacyjne w ramach Międzynarodowych Dni Mediacji, prowadząc warsztat dla studentów na temat roli i kompetencji Ombudsmana na UW. Rzeczniczka wspierała również



studentów Uniwersytetu Warszawskiego w prowadzonych działaniach badawczych, na temat wykorzystywania procedur ADR w życiu akademickim. Informacje na temat pracy Ombudsmana były również upowszechniane we współpracy z Kliniką Prawa i Kliniką Mediacji działającymi na Wydziale Prawa i Administracji. Zespół Rzeczniczki Akademickiej przekazuje bieżące informacje na temat swojej działalności za pomocą środków komunikacji elektronicznej: strony www.ombudsman.uw.edu.pl i portali społecznościowych – konta na facebooku.

W ramach swoich działań **Rzeczniczka Akademicka współpracuje z licznym 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.

Duże znaczenie dla rozwijania stanowiska Ombudsmana oraz propagowania metod ADR ma szersza **współpraca krajowa i międzynarodowa z biurami Rzeczników z innych ośrodków akademickich** oraz z jednostkami, które w zakresie swoich kompetencji zajmują się wspieraniem studentów i pracowników w sprawach związanych z konfliktami i trudnościami w życiu akademickim. Rzeczniczka Akademicka w trybie ciągłym współpracuje m.in. z Bartłomiejem Chłudzińskim – Ombudsmanem Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu.

Istotną częścią współpracy międzynarodowej jest **udział w wydarzeniach wynikających z członkostwa Rzeczniczki akademickiej w ENOHE** [*European Network for Ombudsman in Higher Education*] Europejskim Stowarzyszeniu Rzeczników Akademickich. **Kluczowym wydarzeniem było zorganizowanie w Warszawie cyklicznej corocznej Konferencji ENOHE, pt. „Higher education ombudsmen and empowerment: how to make it work”**. W trzydniowej konferencji wzięło udział ponad czterdziestu gości z kilkunastu krajów. Konferencje zaszczylicili swoją obecnością: Rzecznik Praw Obywatelskich, prof. Irena Lipowicz, podsekretarz stanu w Ministerstwie Nauki i Szkolnictwa Wyższego prof. Daria Lipińska – Nałęcz oraz Prorektor Uniwersytetu Warszawskiego Tadeusz Tomaszewski. W toku Konferencji uchwalona została tzw. Rezolucja Warszawska [*Warsaw Resolution*], wzywająca do jak najszerzego promowania wprowadzania instytucji Rzecznika akademickiego na uczelniach w krajach członkowskich ENOHE.

Wśród pozostałych istotnych wydarzeń z zakresu współpracy międzynarodowej, jakie miały miejsce w 2014 r. wskazać należy wizytę studyjną Ombudsmana z Niemiec oraz udział w seminarium EAIE w Berlinie. W 2014 roku



Rzeczniczkę akademicką odwiedził Wolf Hertlein – Ombudsman Uniwersytetu Technicznego w Darmstadt, który spędził w Warszawie tydzień, poświęcony wymianie doświadczeń związanych z wspieraniem studentów w rozwiązywaniu problemów życia akademickiego. W grudniu 2014 r. Rzeczniczka Akademicka została zaproszona do udziału w dwudniowym seminarium w Berlinie pt. „Helping students succeed : core elements of student support” zorganizowanym przez EAIE [*European Association of International Education*] Europejskie Stowarzyszenie Edukacji Międzynarodowej, w którym wzięło udział blisko 200 osób z 24 krajów . Rzeczniczka wystąpiła w panelu prowadzonym przez Josepha Leidenfrost, Ombudsmana ds. Studenckich w Austriackim Ministerstwie Nauki i Badań [*Student Ombudsman at the Austrian Ministry of Science and Research*], we współpracy z Helgą Nolte [*Assistant of the Ombuds committee at the University of Hamburg*] z Komitetu Rzecznikowskiego Uniwersytetu w Hamburgu. W grudniu 2014 r. zainicjowana została również współpraca z Khazar University, w Azerbejdżanie.

Sygnalizacje na temat funkcjonowania uczelni

Do zadań Rzecznika akademickiego ds. studenckich i pracowniczych należy przedstawianie Rektorowi informacji i rekomendacji leżących w zakresie obowiązków rzecznika, dotyczących ewentualnych nieprawidłowości systemowych, lub zaburzeń funkcjonowania uczelni. W związku z informacjami uzyskanymi w trakcie pełnienia swoich obowiązków Rzeczniczka akademicka ds. studenckich i pracowniczych informuje o zaobserwowanych nieprawidłowościach w obszarze relacji pracowniczych.

W 2014 roku Rzeczniczka Akademicka sporządziła jedną sygnalizację dotyczącą funkcjonowania uczelni, którą w dniu 6 listopada 2014 r. przedłożyła na ręce Rektora Uniwersytetu Warszawskiego oraz jedną sygnalizację dotyczącą wewnętrznych spraw jednostki, skierowaną na ręce Dziekana. (...)

Statystyki spraw

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 2014 roku. W statystykach przedstawiono również ilość i rodzaj podjętych działań przez pracownika biura Rzeczniczki Akademickiej.



Ilość spraw:

Ilość zgłaszanych spraw utrzymuje się na podobnym poziomie, jak w latach poprzednich. W 2014 roku wpłynęło ogółem **113 spraw**, w tym:

- **Sprawy, w których podjęte zostały dalsze działania:** 109,
- **Sprawy pozostawione bez rozpoznania:** 4.

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,**
- **z własnej inicjatywy.**

W 2014 r. najczęściej zgłaszali sprawy członkowie społeczności akademickiej (109 spraw). Zgodnie z przedstawionymi (m.in. na stronie internetowej) zasadami procedowania, zgłoszenia anonimowe (3 sprawy) i zgłoszenia osób spoza uniwersytetu (1 spraw) nie były rozpatrywane. W 2014 r. Rzeczniczka nie podejmowała żadnych spraw z własnej inicjatywy – podstawowym powodem było intensywne zaangażowanie w realizację bieżących zadań wynikających ze zgłaszanych spraw oraz rosnące przekonanie, że działalność Rzeczniczki akademickiej w zakresie wspierania indywidualnych problemów członków społeczności akademickiej powinna mieć charakter przede wszystkim reaktywny. 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



Członkowie społeczności akademickiej zgłaszający sprawę (ogółem): 113 spraw

Studenci – 59 spraw (w tym 7 spraw nieprzydzielonych do konkretnej jednostki)

Doktoranci – 4 spraw

Pracownicy naukowcy – 34 spraw

Pracownicy administracyjni - 13 spraw

Absolwenci – 1 sprawy

Sprawy zgłaszane przez dziekanów i kierowników jednostek: 5 spraw*

Zgłoszenia anonimowe: 3 sprawy

Osoby spoza uczelni – 1 sprawa

**Niektóre sprawy zgłaszane przez dziekanów/kierowników jednostek dotyczyły więcej niż jednego problemu*

W porównaniu z latami wcześniejszymi **znacząco wzrosła ilość spraw zgłaszanych przez pracowników naukowych** (2012 r. – 23 sprawy, 2013 r. – 12 spraw i 2014 r. - 34 sprawy) i nieznacznie przez pracowników administracyjnych (2012 r. – 10 sprawy, 2013 r. – 11 spraw i 2014 r. - 13 sprawy). O ile spadek zgłoszeń spraw w 2013 r. mógł wynikać z nieobecności Rzeczniczki akademickiej związanej z urlopem macierzyńskim (zastępującą ją osoba zajmowała się jedynie sprawami studenckimi), to gwałtowny wzrost ilości spraw pracowniczych w 2014 r. można tłumaczyć zarówno tym, że do Rzeczniczki trafiły sprawy czekające na nią przez czas urlopu, jak i tym, że **wśród pracowników UW rośnie wiedza na temat funkcji ombudsmana oraz wzrasta poziom zaufania do tego stanowiska.**

W 2014 r. **nieco spadła ilość spraw zgłaszanych przez studentów i doktorantów, a znacząco spadła ilość spraw zgłaszanych przez absolwentów.** Wydaje się, że jednym z powodów dla takich zmian może być konsekwentna praca władz Uniwersytetu nad niwelowaniem źródeł problemów, mających istotne znaczenie w latach poprzednich. Przyczyną generującą najwięcej zgłoszeń studenckich w latach 2012 - 2013 były problemy na tle systemu stypendialnego, który w okresie transformacji działał bardzo nieefektywnie, generując wiele konfliktów i niezadowolonych. W tym obszarze wiele się poprawiło, aktualnie skargi na ten temat są sporadyczne. Minał także pierwszy szok związany z ostatecznym przejściem na system studiów dwustopniowych – coraz więcej osób ma świadomość konsekwencji, jakie ta zmiana niesie dla osób chcących po przerwie wrócić na studia i je ukończyć.



Wydaje się też, że powoli poprawia się sytuacja w obszarze wydawania dyplomów, co sprawia, że maleje ilość skarg ze strony absolwentów. Trudno jednak byłoby powiedzieć, że sprawa została ostatecznie rozwiązana.

Tabela 2. Zgłaszane sprawy z podziałem na jednostki:

Jednostka	Sprawy ogółem
Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych	8
Wydział Filozofii	8
Wydział Polonistyki	8
Instytut Ameryk i Europy, w tym:	7
<i>Centrum Studiów Latinoamerykańskich (CESLA)</i>	3
<i>Ośrodek Studiów Amerykańskich (OSA)</i>	4
Wydział Biologii	6
Wydział Fizyki	6
Wydział Historyczny	6
Wydział Neofilologii	6
Wydział Prawa i Administracji	6
Wydział Psychologii	6
Wydział Lingwistyki Stosowanej	5
Wydział Nauk Ekonomicznych	4
Wydział Zarządzania	4
Wydział Orientalistyki	3
Administracja Centralna	2
Biuro Nieruchomości „Powiśle”	2
Biblioteka Uniwersytecka	2
Wydział Geologii	2



Wydział Nauk Społecznych i Resocjalizacji	2
Biuro Współpracy z Zagranicą	1
Centrum Europejskie	1
Kolegium Międzyobszarowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych i Społecznych (Kolegium MISH)	1
Międzywydziałowe Studia Ochrony Środowiska	1
Wydział „Artes Liberales”	1
Wydział Chemii	1
Wydział Pedagogiczny	1
*sprawy nieprzydzielone konkretnym jednostkom	9
Sprawy bez rozpoznania	4

W roku 2014 widać **postępujące wyrównanie ilości spraw zgłaszanych z poszczególnych wydziałów i jednostek Uniwersytetu**, przy tym **do Rzeczniczki akademickiej trafiają sprawy z coraz większej ilości jednostek**. Może to potwierdzać zasygnalizowany wcześniej wniosek, że funkcja Ombudsmana ma coraz lepszą rozpoznawalność w różnych obszarach Uniwersytetu.

Co do zasady jednostki, z których zgłaszanych jest najwięcej spraw zmieniają się w miarę upływu lat. (...) Warto zarazem 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 2014, nie znalazły się tam zatem sprawy zainicjowane w latach wcześniejszych, które w dalszym ciągu się toczą. W niektórych przypadkach trudno było ustalić, czy dana sprawa ma charakter nowy, czy jest kontynuacją wcześniejszych działań.

Warto podkreślić, że w roku 2014 Rzeczniczka Akademicka obserwowała **dwie tendencje związane z ilością spraw toczących się w danej jednostce. Z jednej strony mogło to obrazować dużą ilość problemów, wynikających z niesprzyjającej atmosfery pracy, trudności międzyludzkich i zaburzeń**



systemowych – zgłoszenie sprawy do Rzeczniczki Akademickiej wiązało się wówczas z ogólnym poczuciem bezradności o beznadziei zgłaszającego, który nie wierzył w możliwość samodzielnego załatwienia sprawy w swojej jednostce. **Z drugiej strony w wielu przypadkach wysoka ilość zgłaszanych spraw wiązała się z panującą w jednostce atmosferą wsparcia dla pracowników i studentów, konstruktywnym podejściem do rozwiązywania problemów** oraz przekonaniem, że wspólnie z Rzeczniczką Akademicką – która została specjalnie powołana do tego typu zadań - będzie można pewne sprawy załatwić szybciej i delikatniej. Z ostrożnym optymizmem można stwierdzić, że w 2014 roku przeważały zgłoszenia tej właśnie natury.

Tematyka spraw:

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*:

Temat sprawy	Spraw ogółem	Studenci	Doktoranci	Prac. Naukowi	Prac.Adm.
Dyskryminacja i mobbing	5	1	-	3	1
Problemy ze stypendium	4	2	2	-	-
Problem z zaliczeniem przedmiotów	6	6	-	-	-
Oplaty	5	4	1	-	-
Skreślenie z listy studentów i wznowienie studiów	8	8	-	-	-
Konflikt z promotorem	6	4	2	-	-
Konflikt z wykładowcą/ współpracownikiem	15	3	-	6	6
Konsultacja z Rzeczniczką (np.	5	-	-	3	2



konsultacja pisma)					
Molestowanie	2	1	-	1	-
Pytanie o procedury UW	39	22	1	12	4
Problemy z USOSem	9	9	-	-	-
Problem z ukończeniem studiów	8	8	-	-	-
Skarga na prowadzących (niezwiązana z zaliczeniami przedmiotów)	2	2	-	-	-
Problem z odebraniem dyplomu w ustawowym czasie	1	1	-	-	-

* Wskazane działania nie sumują się do 113, ponieważ w niektórych przypadkach zgłoszono więcej niż jeden temat sprawy.

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/prowadzenie 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 2014 r. **najczęściej świadczoną formą pomocy było przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW lub wskazania jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy.** Warto wskazać, że w dalszym ciągu do Rzeczniczki trafia wiele 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.

Zgłaszający skarżą się, że na Uniwersytecie Warszawskim nie ma miejsca, w którym mogliby uzyskać informacje prawne lub wiążące odpowiedzi na istotne dla nich pytania. Z punktu widzenia Rzeczniczki Akademickiej wskazane byłoby zaspokojenie potrzeby zgłaszanej przez studentów i pracowników np. poprzez wzmocnienie systemu informowania o istniejących regulacjach i ich praktycznym zastosowaniu, w tym również zwiększenia przejrzystości stron internetowych poszczególnych jednostek oraz usprawnienie spójności i kompletności systemów informowania studentów o obowiązujących przepisach za pośrednictwem dziekanatów i sekretariatów. Wydaje się, że podjęcie wskazanych powyżej działań mogłoby podnieść świadomość prawną członków społeczności akademickiej, a zarazem zdecydowanie zwiększyć ich sprawność działania oraz satysfakcję z ról realizowanych na Uniwersytecie.

Istotną formą pomocy świadczonej przez Rzecznikę Akademicką 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. Choć podejmowanie takich bezpośrednich działań wyjaśniających miało miejsce tylko w mniej niż jednej trzeciej zgłaszanych spraw, to były to na ogół sprawy trudniejsze emocjonalnie bądź bardziej skomplikowane merytorycznie. Bezpośrednie działania wyjaśniające pozwalały na ogół skutecznie rozwiązać problem.

Ważną 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 swojej aktywności **Rzeczniczka Akademicka korzystała także z mediacji, którą prowadziła osobiście** (bezpośrednio, lub wahałowo, kontaktując się na przemian ze stronami konfliktu) **lub przy wsparciu**



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

Poniżej przedstawiona została tabela, zawierająca dane statystyczne dotyczące 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	33	2	10	3	48
Wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy	31	-	1	2	34
Wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie we właściwej jednostce, w tym:	20	2	7	1	30
doprowadzenie do wprowadzenia nowych rozwiązań	7	-	5	2	14
Wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania.	14	-	12	5	31
Rekomendowanie i ewentualnie przeprowadzenie mediacji	1	-	10	3	8
Inne, w tym np.:	10	-	14	7	31
Udzielenie wsparcia psychologicznego	1	-	3	-	4
Konsultacja pisma	2	-	3	-	5
zaproszenia do spotkania (bez odzewu)	3	-	3	2	8



* Wskazane działania nie sumują się do 113, ponieważ w wielu przypadkach podjęto więcej niż jedno działanie.

Podsumowanie

W 2014 r. ilość zgłoszeń ustabilizowała się na stałym poziomie ponad stu dziesięciu spraw rocznie. Bieżące sprawy załatwiane były sprawnie i bez opóźnień, możliwe stało się również zrealizowanie w podstawowym zakresie założonych celów edukacyjno – informacyjne.

Wydaje się, że w środowisku akademickim **coraz więcej pracowników – zarówno naukowych, jak i administracyjnych wie o istnieniu Ombudsmana i orientuje się w zakresie jego kompetencji.** Co więcej, ilość i rodzaj zgłaszanych spraw (także bardzo osobistych) wskazuje, że pracownicy mają zaufanie do Rzeczniczki akademickiej, wierzą w przestrzeganie przez nią zasady poufności oraz mają nadzieję na uzyskanie skutecznej pomocy w swoich problemach. Gorzej wygląda wiedza na temat istnienia stanowiska Rzecznika akademickiego wśród studentów – na części wydziałów wiedza na temat funkcji i kompetencji Ombudsmana jest szersza, na innych węższa, nigdzie jednak nie ma ona charakteru powszechnego. **W obszarze promocji funkcji Rzecznika akademickiego ds. studenckich i pracowniczych wśród studentów wciąż pozostaje wiele do zrobienia.**

Tematyka spraw zgłaszanych w roku 2014 była zbliżona do tematyki spraw z lat wcześniejszych. Wydaje się, że **przyjęte sposoby działania pozwalają sprawnie rozwiązywać problemy zgłaszane przez studentów i pracowników.** Optymistycznie wygląda zwłaszcza kwestia rozwiązywania problemów zgłaszanych przez studentów na tle trudności komunikacyjnych bądź konfliktów z wykładowcami. Większość problemów na tym tle zgłoszonych do Rzeczniczki akademickiej w 2014 roku udało się rozwiązać w sposób satysfakcjonujący dla obu stron. Trudniejsze do rozwiązania okazały się problemy w tym obszarze zgłaszane przez doktorantów – dotyczące przede wszystkim relacji z promotorami. Ten typ spraw na ogół wpisywał się w szerszą grupę problemów pracowniczych, powstających na tle konfliktów interpersonalnych.

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. Rzeczniczka akademicka dostrzega też problemy o charakterze bardziej systemowym, związane z obsadzaniem funkcji kierowniczych w jednostkach uniwersyteckich.

W 2014 roku dzięki pełnemu zaangażowaniu Rzeczniczki Akademickiej oraz pracownika jej biura udało się nie tylko sprawnie realizować bieżące działania, ale również **wyznaczyć i rozpocząć realizację szerzej zakrojonej długofalowej strategii działania**, zakładającej m.in.

- skuteczne i niezwłoczne rozwiązywanie zgłaszanych problemów,
- realizowanie aktywnej współpracy międzynarodowej, wzbogacającej doświadczenie i warsztat Rzeczniczki akademickiej oraz promującej Uniwersytet Warszawski na arenie międzynarodowej;
- podejmowanie wysiłków na rzecz stworzenia sprawnego systemu rozwiązywania konfliktów, uwzględniającego: skuteczne informowanie o procedurach radzenia sobie z problemami życia akademickiego, przeciwdziałanie mobbingowi oraz radzenie sobie z jego skutkami oraz rozwiązywanie problemów na tle naruszania praw autorskich.

Rzeczniczka akademicka pozostaje w nadziei, że przy wsparciu ze strony władz uczelni możliwe będzie dalsze skuteczne realizowanie przez nią powyższych działań.

Sprawozdanie przygotowała Anna Cybulko