



31 stycznia 2018 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANIA RZECZNIKA AKADEMICKIEGO

DS. STUDENCKICH I PRACOWNICZYCH

w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r.

Spis treści:

Kontekst	2
Sprawy organizacyjne	2
Zespół Rzeczniczki Akademickiej	2
Finanse	3
Sprawozdanie z działań.....	3
Profilaktyka konfliktów i promocja ADR.....	4
Współpraca krajowa i zagraniczna	5
Pomoc w zgłaszanych problemach	8
Praktyczne aspekty udzielania pomocy	8
Statystyka spraw..	9
Wnioskodawcy.....	12
Tematyka spraw	19
Podjęte działania..	22
Podsumowanie	26



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 drugą kadencję (pierwszą pełną, tj. czteroletnią) obejmującą okres od 1 października 2012 r. do 1 października 2016 roku. Z dniem 1 października 2016 r. Anna Cybulko została powołana na trzecią kadencję, mającą trwać do 30 września 2020 r. 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

Zespół Rzeczniczki Akademickiej

Rzecznickę akademicką wspierają w pracy dwie osoby: Elżbieta Felkner, pełniąca funkcję koordynatora biura oraz Magdalena Miksa, prawniczka. Elżbieta Felkner rozpoczęła współpracę z Rzecznicką akademicką 7 września 2017 r. Początkowo zatrudniona została na okres próbny do 31 grudnia 2017, następnie jej umowę przedłużono do końca grudnia 2019 r. Do zadań pani Felkner 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*. Od 16 października 2017 do zespołu dołączyła Magdalena Miksa, początkowo zatrudniona na okres próbny do 15 stycznia 2018. Aktualnie pani Magdalena Miksa ma umowę na czas określony do 31 stycznia 2019 r. Do głównych



zadań pani Miksy należy współpraca w kwestii merytorycznego rozpoznawania spraw studenckich i pracowniczych oraz koordynacja działań antymobbingowych.

Z dniem 31.12.2017 Współpracę z zespołem Rzeczniczki Akademickiej ze względów zdrowotnych zakończył Łukasz Modzelewski, zatrudniony od 21 września 2015 do 31 grudnia 2017 roku (od maja 2017 r. przebywał na zwolnieniu).

Finanse

W ciągu roku 2017 Rzeczniczce Akademickiej zostały przyznane fundusze na:

- potrzeby związane z utrzymywaniem kontaktów i wymianą doświadczeń międzynarodowych, w tym członkostwo w Europejskim Stowarzyszeniu Rzeczników Akademickich w Szkolnictwie Wyższym ENOHE (European Network of Ombudsman in Higher Education) – 50 euro;
- zakup wyposażenia niezbędnego do zapewnienia właściwych standardów pracy oraz sprawnego wypełniania zadań ombudsmana, tj.: materiałów biurowych i papierniczych - 2 108,40 zł;
- zakup mebli i sprzętu biurowego na potrzeby nowego pracownika oraz doposażenia części konferencyjnej biura - 4 913,30 zł;

Sprawozdanie z działań

W 2017 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 rozwiązaniu 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.

Profilaktyka konfliktów i promocja ADR

Istotnym zadaniem Rzeczniczki akademickiej jest propagowanie alternatywnych metod rozwiązywania sporów i profilaktyka konfliktu. W ramach wspierania rozwoju ADR wewnątrz uczelni Rzeczniczka akademicka podejmowała proaktywne działania promocyjne i edukacyjne, a także przedstawiała projekty regulacji definiujących standardy etyczne oraz wspierających radzenie sobie z zaistniałymi nieprawidłowościami.

W 2017 r. Ombudsman realizowała następujące działania w poniższych obszarach:

- 🇵🇱 Przygotowanie - we współpracy z dr Joanną Gocławską Bolek z Centrum Studiów Latinoamerykańskich - projektu Kodeksu Etyki Pracownika Uniwersytetu Warszawskiego (prace nad Kodeksem zostały zainicjowane w



grudniu 2016 r., gotowy projekt przedstawiono JM Rektorowi we wrześniu 2017 r.).

- ✚ Kontynuacja prac doskonalących nad projektem Procedury przeciwdziałania mobbingowi (wyjściowo przedstawionej JM Rektorowi w maju 2015 r.).
- ✚ Intensywna współpraca z nowo powołaną specjalistką ds. równouprawnienia na Uniwersytecie Warszawskim, Anną Grędzińską. Współpraca obejmowała: projektowanie i prowadzenie badań diagnozujących poziom równouprawnienia i potencjalne obszary dyskryminacji (w szczególności ze względu na płeć) na Uniwersytecie Warszawskim, promocję i edukację równościową oraz profilaktykę dyskryminacji.
- ✚ Współpraca z Rectorską Komisją ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji przy okazji interwencji w sprawie skarg na dyskryminację pracowników lub studentów.
- ✚ Współpraca z Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji, m.in. w obszarze prowadzenia szkoleń dla pracowników z zakresu konstruktywnej komunikacji, rozwiązywania konfliktów oraz diagnozy i przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji.
- ✚ Współpraca z przedstawicielami samorządu studenckiego, w szczególności z Odwoławczą Komisją Stypendialną oraz Zarządem Samorządu Doktorantów.
- ✚ Współpraca ze studenckimi kołami naukowymi, w tym wystąpienia na spotkaniach Kół dot. mediacji i rozwiązywania konfliktów.

Współpraca krajowa i zagraniczna

Rzeczniczka akademicka angażuje się w wymianę doświadczeń i zdobywanie nowej wiedzy w obszarze Alternatywnych Metod Rozwiązywania Sporów (ADR) na płaszczyźnie krajowej i międzynarodowej. W trybie ciągłym współpracuje z



Rzecznikami akademickimi (ombudsmanami) z całej Polski oraz z jednostkami, które w ramach swoich kompetencji zajmują się wspieraniem studentów i/lub pracowników w radzeniu sobie z konfliktami i problemami wynikającymi z nieprawidłowości życia akademickiego. Angażuje się także we współpracę międzynarodową, członkostwo w organizacjach zrzeszających ombudsmanów oraz realizację projektów badawczych i wdrożeniowych w obszarze wspierania praw członków społeczności akademickiej oraz promocji ADR.

Na niwie krajowej Rzeczniczka akademicka współpracuje z innym Ombudsmanami z polskich uczelni, m.in. z Bartłomiejem Chludzińskim, Rzecznikiem akademickim na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu, Michałem Czapskim z Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego oraz z Rzecznikiem Praw Studenta przy Parlamencie Studentów Rzeczypospolitej Polskiej Pawłem Kurem (a wcześniej Justyną Rokitą), a także z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się tematyką istotną z punktu widzenia działalności rzecznikowskiej, m.in. Polskim Towarzystwem Prawa Antydyskryminacyjnego oraz Fundacją Uniwersyteckich Poradni Prawnych Klinik Prawnych.

Rzeczniczka akademicka reprezentuje także Uniwersytet Warszawski na wydarzeniach organizowanych przez instytucje centralne: konferencjach, seminariach czy spotkaniach eksperckich. Wśród ważniejszych działań z roku 2017 warto wskazać udział w konferencji organizowanej przez Ministerstwo Sprawiedliwości oraz podjęcie współpracy z Rzecznikiem Praw Obywatelskich. W dniu 13 września 2017 r. Rzeczniczka akademicka na zaproszenie Rzecznika Praw Obywatelskich spotkała się z praktykantami Biura Rzecznika Praw Obywatelskich, którym przedstawiła instytucję ombudsmana akademickiego i doświadczenia pracy rzecznikowskiej na Uniwersytecie Warszawskim oraz moderowała dyskusję na temat potrzeby instytucjonalnego wspierania studentów w radzeniu sobie z nieprawidłowościami życia akademickiego. Natomiast w październiku Rzeczniczka Akademicka wzięła udział w Międzynarodowej konferencji „Edukacja prawna młodzieży oraz mediacja w szkole – w świetle teorii i praktyki” organizowanej przez Ministerstwo



Sprawiedliwości (17-18 października 2017), na której wygłosiła referat pt. *„Instytucja ombudsmana na Uniwersytecie Warszawskim, czyli jak systemowo zarządzać konfliktem w organizacji”*.

Od 2014 r. Rzeczniczka akademicka uczestniczy w realizacji międzynarodowego projektu “Advocacy Establishment for Students through Ombudsman Position (AESOP)” finansowanego przez Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, (EACEA) działającą w imieniu Komisji Europejskiej, którego partnerem jest Uniwersytet Warszawski. Liderem projektu jest Akaki Tsereteli State University w Kutaisi w Gruzji, a celem projektu jest stworzenie instytucji Ombudsmana na wybranych uczelniach gruzińskich, ukraińskich i azerbejdżańskich w oparciu o wzorce z krajów partnerskich, w tym m.in. Uniwersytetu Warszawskiego. W 2017 r. Rzeczniczka akademicka zorganizowała trzydniową wizytę studyjną dla uczestników projektu AESOP. W dniach 3-7 kwietnia 2017 r. Uniwersytet Warszawski odwiedziło blisko 40 przedstawicieli 10 uniwersytetów z Ukrainy, Gruzji i Azerbejdżanu zainteresowanych utworzeniem funkcji Ombudsmana na swoich uniwersytetach. Swoimi doświadczeniami w obszarze wspierania studentów i pracowników dzielili się m.in. przedstawiciele Biura Spraw Studenckich, Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji oraz Rektorskiej Komisji ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji, a także reprezentanci Samorządu Studenckiego. Natomiast w dniach 20-23 września 2017 roku Rzeczniczka akademicka wraz z Agnieszką Siedlecką – Andrychowicz z Centrum Prawa Amerykańskiego oraz Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji wzięły udział w spotkaniu projektowym, które odbyło się w Baku, poświęconym planowaniu i kontroli jakości projektu.

Rzeczniczka akademicka jest aktywnym członkiem europejskiej organizacji zrzeszającej rzeczników akademickich (European Network of Ombudsman in Higher Education - ENOHE), w ramach której intensywnie współpracuje z ombudsmanami europejskimi w celu wymiany doświadczeń, superwizji i budowy nowych rozwiązań



instytucjonalnych. W dniach 28 – 30 czerwca 2017 Rzeczniczka akademicka wzięła udział w 13 międzynarodowej konferencji rzeczników akademickich: Education Ombudsmen as Beacons: Towards a Fair and Transparent European Higher Education Area w Strasborgu, na której wygłosiła referat „*Are students nowadays too demanding? Review of main academic problems resulting from the lack of shared definition of student's role*”. Na prośbę organizatorów konferencji za zgodą partnerów projektu Rzeczniczka akademicka wraz z Paulą Cristiną Marques Martins Prorektor ds. Studenckich Universidade do Minho z Portugalii przedstawiły stan prac nad projektem AESOP.

Pomoc w zgłaszanych problemach

Gros wysiłków Rzeczniczki Akademickiej koncentruje się na realizowaniu obowiązków związanych z pomocą osobom indywidualnym i jednostkom organizacyjnym Uniwersytetu w rozwiązywaniu sporów i konfliktów oraz w radzeniu sobie z naruszeniami zasad życia akademickiego. Działania te pochłaniają większość czasu i energii Rzeczniczki i pracowników jej Zespołu. Poniżej opisane zostały praktyczne aspekty udzielania pomocy w zgłaszanych sprawach. Przedstawiono dane statystyczne obrazujące ilość, typ i przekrój tematyczny spraw, które wpłynęły do Rzeczniczki Akademickiej w 2017 roku, a także ilość i rodzaj podjętych działań pomocowych.

Praktyczne aspekty udzielania pomocy

Rzeczniczka Akademicka wykonuje pracę zarówno w swojej siedzibie – tj. w lokalu nr 160 (oraz 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, natomiast biuro Rzeczniczki akademickiej jest otwarte dla interesantów od poniedziałku do czwartku w godzinach 9.00 – 15.00. Informacje na temat dyżurów oraz godzin otwarcia biura można znaleźć na stronach internetowych: na stronie głównej uczelni, na stronie www.ombudsman.uw.edu.pl oraz w ulotkach i na plakatach dystrybuowanych na



terenie całego Uniwersytetu. Rzeczniczka Akademicka przyjmuje zgłoszenia składane osobiście, jak również drogą telefoniczną, mailową i listowną. Ze względu na dużą intensywność pracy Rzeczniczki preferowaną formą kontaktu jest mail lub telefon umożliwiający wcześniejsze umówienie się na spotkanie w konkretnym terminie.

Po odebraniu zgłoszenia działania Rzeczniczki akademickiej toczą się dwutorowo. W przypadku prostych zapytań, w których jest to możliwe, odpowiedź jest udzielana niezwłocznie drogą telefoniczną lub mailową przez Rzeczniczkę akademicką lub pracownika jej zespołu. W przypadku spraw nieoczywistych lub bardziej skomplikowanych umawiane jest spotkanie z interesantem. W trakcie spotkania w toku bezpośredniej rozmowy z Rzeczniczką lub jej pracownikiem 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.

Statystyka spraw

W 2017 roku Rzeczniczka akademicka zajmowała się 146 sprawami, z tego 134 spraw wpłynęło w roku 2017, a 12 było kontynuacją z roku poprzedniego. Oznacza to przyrost o prawie 25 % względem roku poprzedniego, kiedy spraw było 118. Szczegółowe dane nt. wpływu spraw oraz dynamiki zmian przedstawia Tabela oraz Wykres przedstawione poniżej.

Tabela nr 1 Zestawienie spraw w latach 2012-2017

Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017
liczba spraw	130	125	111	125	118	146
sprawy z roku bieżącego	130	114	103	119	111	134
sprawy przeniesione z poprzedniego okresu		11	8	6	7	12



Wykres nr 1 Zestawienie spraw w latach 2012-2017



Warto odnotować, że od momentu wprowadzenia funkcji Ombudsmana liczba spraw pozostawała na względnie zbliżonym poziomie. W roku 2017 po raz pierwszy nastąpił tak wyraźny, skokowy przyrost spraw. Obserwowana zmiana może wynikać zarówno z upowszechnienia wiedzy o istnieniu funkcji Ombudsmana – wydaje się, że zwłaszcza wśród pracowników świadomość tej instytucji jest coraz wyższa – jak i ze zwiększonych „mocy przerobowych” Ombudsmana, wynikających z powiększenia Zespołu o dodatkową osobę, mogąca się zajmować bezpośrednimi działaniami pomocowymi.

Wpływ spraw do Ombudsmana jest nierównomierny i zmienia się w zależności od etapu roku akademickiego. W 2017 r. (podobnie jak w latach poprzednich) najwięcej spraw wpłynęło przed początkiem roku akademickiego i w jego pierwszych miesiącach (wrzesień, październik, listopad) oraz w środku drugiego semestru (marzec, kwiecień). Mniej spraw zgłoszono w miesiącach świątecznych, w okresie ferii i wakacji oraz w czasie sesji. Warto podkreślić, że praca Rzeczniczki akademickiej nie zamiera w wakacje. Również w lipcu i sierpniu (w szczególności w



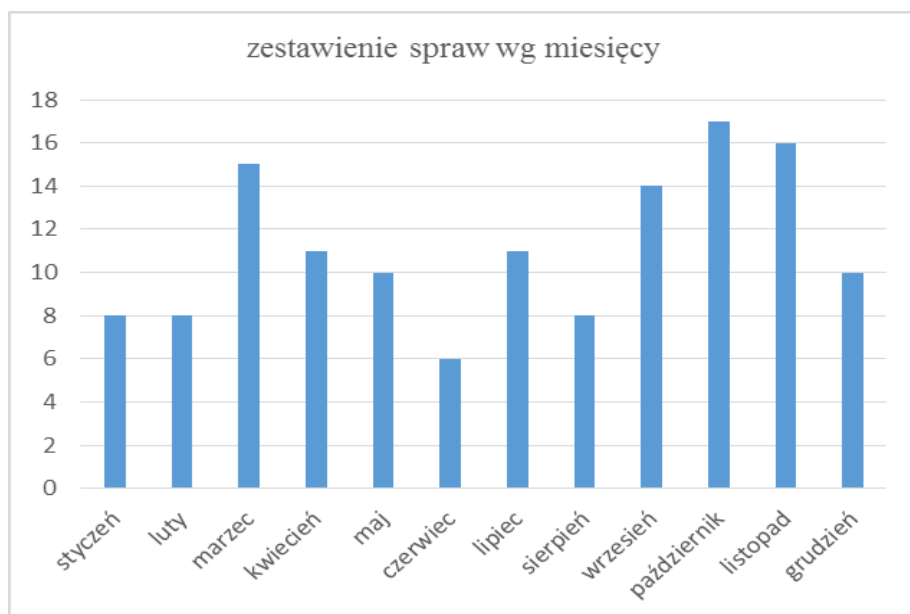
tym pierwszym miesiącu) pojawiają się interesanci, wśród których są zarówno studenci, jak i pracownicy. Poniżej zamieszczono tabelę i wykres prezentujące zestawienie zgłoszonych spraw według kolejnych miesięcy.

Tabela nr 2 zestawienie zgłoszonych spraw według kolejnych miesięcy

Miesiąc	Ilość
Sprawy przeniesione z 2016	12
Styczeń	8
Luty	8
Marzec	15
Kwiecień	11
Maj	10
Czerwiec	6
Lipiec	11
Sierpień	8
Wrzesień	14
Październik	17
Listopad	16
Grudzień	10
Suma	146



Wykres nr 2 zestawienie zgłoszonych spraw według kolejnych miesięcy



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.

Najczęściej sprawy zgłaszają do Rzeczniczki akademickiej sami zainteresowani (123 przypadki), którzy prezentują swoje problemy indywidualnie lub grupowo. Rośnie liczba spraw zgłaszanych przez obserwatorów, których problem nie dotyczy osobiście (8 przypadków). Problemy bywają zgłaszane także przez bezpośrednich przełożonych bądź przez przedstawicieli władz danej jednostki (13 przypadków), proszących o wsparcie w analizie i diagnozie problemu, bądź podjęcie bezpośrednich działań



interwencyjnych w sprawie. Szczegółowy rozkład danych przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 3 Podmioty zgłaszające sprawę

Podmiot zgłaszający sprawę	liczba spraw
bezpośrednio zainteresowany	123
bezpośrednio zainteresowani grupowo	2
informujący o sprawie	8
przełożony	6
Władze	7

Wśród osób zgłaszających problem ponad połowa to studenci, a nieco ponad 2/5 to pracownicy: naukowci, administracyjni i naukowo-techniczni. Tylko 3 % zgłoszeń pochodzi od doktorantów (szczegółowy rozkład zgłoszeń przedstawia tabela).

Tabela nr 4 Członkowie społeczności akademickiej zgłaszający sprawy

Członkowie społeczności akademickiej zgłaszający sprawy	liczba	%
studenci	79	54%
doktoranci	4	3%
pracownicy administracyjni	24	16%
pracownicy naukowci	35	24%
pracownicy naukowo-techniczni	3	2%
pracownik emeryt	1	1%

Sprawy trafiają do Rzeczniczki akademickiej ze wszystkich zakątków uczelni: z Wydziałów, jednostek dydaktycznych, jednostek naukowych oraz jednostek dydaktyczno - naukowych, a także z Biur administracji centralnej, Domów Studenckich i Pracowników Naukowych, czy Biblioteki Uniwersyteckiej. Poniżej



przedstawiona została Tabela prezentująca podział zgłaszanych spraw ze względu na jednostkę, której dotyczą.

Tabela nr 5 Podział zgłaszanych spraw ze względu na jednostkę.

Afiliacja	Liczba spraw	Odsetek ogółu spraw
<i>Wydziały:</i>	101	71%
Wydział "Artes Liberales"	3	2%
Wydział Biologii	4	3%
Wydział Chemii	1	1%
Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii	10	7%
Wydział Filozofii i Socjologii	8	5%
Wydział Geografii i Studiów Regionalnych	4	3%
Wydział Geologii	2	1%
Wydział Historyczny	7	5%
Wydział Lingwistyki Stosowanej	11	8%
Wydział Nauk Ekonomicznych	3	2%
Wydział Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych	8	6%
Wydział Neofilologii	6	4%
Wydział Orientalistyczny	5	3%
Wydział Polonistyki	2	1%
Wydział Prawa i Administracji	10	7%
Wydział Psychologii	8	5%
Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji	5	3%
Wydział Zarządzania	4	3%



<i>Jednostka dydaktyczna:</i>	8	5%
Kolegium Międzywydziałowych Indywidualnych Studiów Matematyczno-Przyrodniczych	1	
Kolegium Międzyobszarowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych i Społecznych	1	
Studium Wychowania Fizycznego i Sportu	1	
Szkoła Języków Obcych	4	
Centrum Kształcenia Nauczycieli Języków Obcych i Edukacji Europejskiej	1	
<i>Jednostka dydaktyczno-naukowa</i>	6	4%
Instytut Ameryk i Europy		
<i>Jednostka naukowa</i>	3	2%
<i>Jednostka wspierająca dydaktykę i badania</i>	4	3%
Administracja Centralna	5	3%
BUW	3	2%
Dom Studencki	3	2%
Inne	13	9%

Interesujące wydaje się porównanie liczby spraw wpływających z poszczególnych jednostek oraz dynamiki zmian w tym zakresie. Na niezmiennie wysokich pozycjach, jeśli chodzi o liczbę spraw pozostaje Wydział Prawa i Administracji oraz oba wydziały, które wyłoniły się z Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych: Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii oraz Wydział Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych. Zdecydowanie spadła liczba spraw z Wydziału Neofilologii, a wzrosła z Wydziału Lingwistyki Stosowanej, który w roku 2017 trafił na pierwsze miejsce pod kątem listy zgłoszonych spraw. Szczegóły prezentuje tabela zamieszczona poniżej.



Tabela nr 6 Porównanie liczby spraw z poszczególnych jednostek w latach 2016-2017

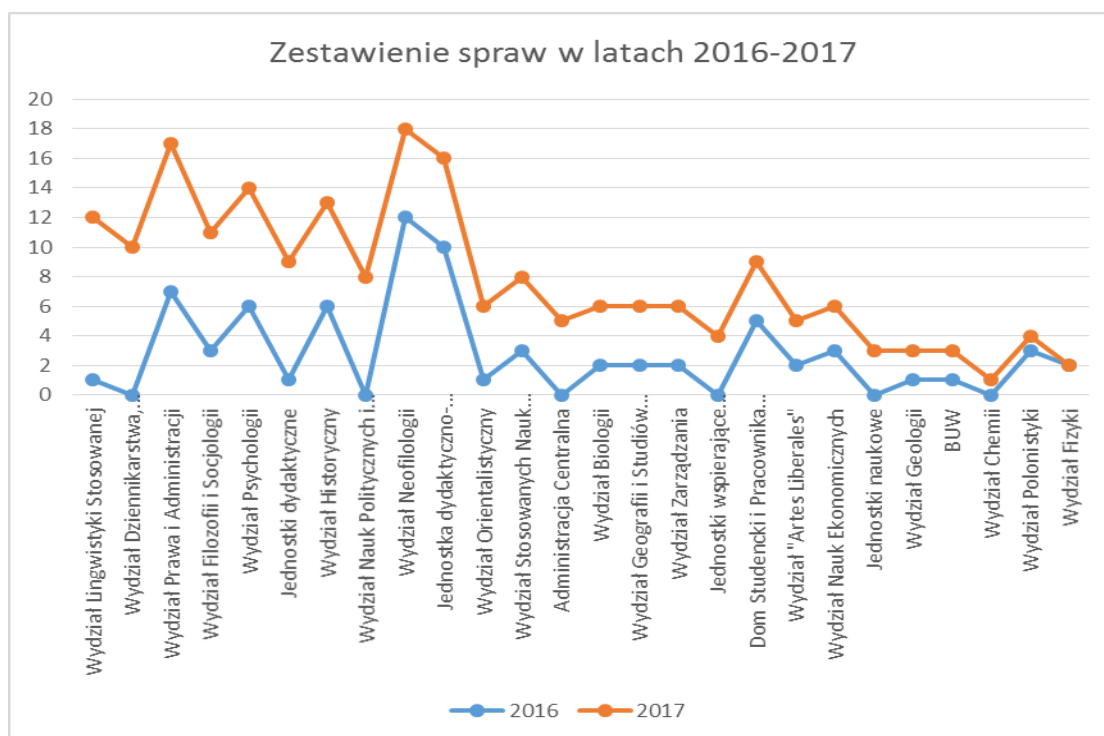
Afiliacja	2016	2017
Wydział Lingwistyki Stosowanej	1	11
Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii	13*	10
Wydział Prawa i Administracji	7	10
Wydział Filozofii i Socjologii	3	8
Wydział Psychologii	6	8
Jednostki dydaktyczne	1	8
Wydział Historyczny	6	7
Wydział Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych	13*	8
Wydział Neofilologii	12	6
Jednostka dydaktyczno-naukowa (IAIE)	10	6
Wydział Orientalistyczny	1	5
Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji	3	5
Administracja Centralna	0	5
Wydział Biologii	2	4
Wydział Geografii i Studiów Regionalnych	2	4
Wydział Zarządzania	2	4
Jednostki wspierające dydaktykę i badania	0	4
Dom Studencki i Pracownika Naukowego	5	4
Wydział "Artes Liberales"	2	3
Wydział Nauk Ekonomicznych	3	3
Jednostki naukowe	0	3
Wydział Geologii	1	2
BUW	1	2



Wydział Chemii	0	1
Wydział Polonistyki	3	1
Wydział Fizyki	2	0

* Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych został rozdzielony na dwa wydziały z początkiem roku akademickiego 2016/2017, na potrzeby sprawozdania Rzeczniczki akademickiej sprawy z obu nowych wydziałów były przez cały 2016 rok liczone łącznie (pod szyldem WDiNP).

Wykres nr 3 Zestawienie spraw w latach 2016-2017



W toku analizy rozkładu zgłoszeń z poszczególnych jednostek akademickich zwrócono uwagę na status osób zwracających się do Ombudsmana. W większości jednostek zgłoszenia pochodziły zarówno od studentów, jak i od pracowników. Były jednak wydziały i jednostki, gdzie sprawy zgłaszali głównie pracownicy, lub głównie studenci. I tak na Wydziale Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii oraz na Wydziale Prawa i Administracji zdecydowaną większość spraw (90%) zgłosili studenci. Wyłącznie sprawy studenckie trafiły do Rzeczniczki akademickiej z Wydziałów



Orientalistycznego, Polonistyki oraz Zarządzania, w przeważającej mierze sprawy studenckie zgłaszano na Wydziale Neofilologii oraz na Wydziale Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji. Natomiast sprawy pracownicze wyraźnie dominowały na Wydziale Filozofii i Socjologii, na Wydziale Geografii i Studiów Regionalnych, w Instytucie Ameryk i Europy oraz na Wydziale Geologii. Szczegółowe rozkłady danych prezentuje tabela zamieszczona poniżej.

Tabela nr 7 Status osób zgłaszających sprawy w poszczególnych jednostkach UW

Wydział	liczba spraw		
	ogółem	pracownik	student
Wydział "Artes Liberales"	3	1	2
Wydział Biologii	4	3	1
Wydział Chemii	1	1	
Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii	10	1	9
Wydział Filozofii i Socjologii	8	6	2
Wydział Geografii i Studiów Regionalnych	4	3	1
Wydział Geologii	2	2	
Wydział Historyczny	7	3	4
Wydział Lingwistyki Stosowanej	11	6	5
Wydział Nauk Ekonomicznych	3	1	2
Wydział Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych	7	3	4
Wydział Neofilologii	6	1	5
Wydział Orientalistyczny	5		5
Wydział Politologii i Studiów Międzynarodowych	1		1
Wydział Polonistyki	2		2
Wydział Prawa i Administracji	10	1	9
Wydział Psychologii	8	3	5
Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji	5	1	4
Wydział Zarządzania	4	4	
Jednostka dydaktyczna	8		
Kolegium Międzywydziałowych Indywidualnych Studiów Matematyczno-Przyrodniczych	1		1
Kolegium Międzyobszarowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych i Społecznych	1		1
Studium Wychowania Fizycznego i Sportu	1	1	
Szkoła Języków Obcych	4	3	1



Centrum Kształcenia Nauczycieli Języków Obcych i Edukacji Europejskiej	1		1
Jednostka dydaktyczno-naukowa Instytut Ameryk i Europy	6	5	1
Jednostka naukowa	3	3	
Jednostka wspierająca dydaktykę i badania	4	4	
Administracja Centralna	5	5	
Dom Studencki i Pracownika Naukowego	3	3	
inne	14	1	13

Tematyka spraw

Od początku pracy Rzeczniczki akademickiej tematyka zgłaszanych spraw pozostaje bardzo podobna. Problemy zgłaszane przez pracowników i studentów mają swoją odrębną specyfikę. Trudno natomiast zdefiniować specyfikę spraw zgłaszanych przez doktorantów, którzy w zależności od afiliacji zbliżają się do studentów lub pracowników.

Sprawy studenckie

Studenci najczęściej skarżą się na nieprawidłowości szeroko rozumianego toku studiów (kategoria „niejasność przepisów i procedur”), obejmujące takie kwestie jak zasady zaliczeń i egzaminów, zaliczanie etapu studiów, powtarzanie etapu studiów, skreślenia z listy studentów, etc. Istotnym, często zgłaszanym problemem są trudności związane ze wznowieniem oraz koniecznością realizacji różnic programowych. W większości przypadków studenci nie są w stanie zidentyfikować (lub prawidłowo odczytać) regulacji prawnych, na jakich opierają się pewne decyzje czy działania. Rolą Rzeczniczki jest wówczas wyjaśnienie sytuacji, przedstawienie informacji nt. obowiązujących regulacji prawnych, ewentualnie wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy. W części spraw istotnie dochodzi do nieprawidłowości, które Rzeczniczka akademicka stara się identyfikować i działać na rzecz ich usunięcia.



Bolączką studentów są także konflikty z wykładowcami i promotorami, których przejawem bywają trudności i blokady komunikacyjne. Część skarg ma u swojego źródła różnice w definicji ról studenta i wykładowcy, bądź niejasność w obszarze wzajemnych oczekiwań. Niezmiennie pewna liczba skarg studentów dotyczy pracy dziekanatów oraz sposobu traktowania studentów przez ich pracowników. Ostatnią szeroką grupą problemów, budzących największe chyba emocje, są trudności natury materialnej – w tym obszarze częstą przyczyną skarg studentów jest sposób działania Komisji Stypendialnych. Problemy dotyczą przede wszystkim stypendiów socjalnych. W roku 2017 do Rzeczniczki akademickiej nie trafiła natomiast ani jedna skarga na procedowanie w sprawie stypendiów naukowych dla najlepszych studentów.

Tematyka spraw zgłaszanych przez studentów została podsumowana w zamieszczonej poniżej tabeli.

Tabela nr 8 Tematyka spraw zgłaszanych przez studentów.

Tematyka spraw zgłaszanych przez studentów*	Ilość	%
niejasność przepisów i procedur	23	28%
konflikt między studentami	2	2%
konflikt między studentem a wykładowcą	4	5%
konflikt student – promotor	5	6%
student a dziekanat	11	13%
problem natury finansowej	9	11%
komisje stypendialne	4	5%
naruszenia zasad etyki	8	10%
plagiat	1	1%
Inne	16	19%

** Podsumowanie ma charakter uproszczony, w rzeczywistości kategorie nie są w pełni rozłączne, część spraw może się mieścić w kilku kategoriach.*



Sprawy pracownicze

Wśród spraw zgłaszanych przez pracowników na pierwszy plan wybijały się problemy relacyjne, w tym konflikty ze współpracownikami i przełożonymi. Duży odsetek spraw dotyczył skarg na mobbing i dyskryminację (pojęcia te bywają przez pracowników używane wymiennie) – na ogół ze strony przełożonych, sporadycznie oskarżenia dotyczyły współpracowników lub podwładnych. Tylko w przypadku czterech zgłoszeń Rzeczniczka akademicka potwierdziła występowanie przesłanek mobbingu lub dyskryminacji w rozumieniu Kodeksu Pracy. W pozostałych przypadkach źródłem problemu były przede wszystkim konflikty międzyludzkie oraz nieprawidłowości w obszarze zarządzania. Było także kilka przypadków, w których tłem zgłoszenia mobbingu i/lub dyskryminacji była nieumiejętność (czy niechęć) pracownika do dostosowania się do uzasadnionych oczekiwań przełożonych.

Pracownicy często skarżą się również na warunki pracy oraz politykę kadrową, w tym kwestie związane z awansem (lub jego brakiem), konkursami (lub ich brakiem), a także niechęcią przełożonych lub władz do kontynuowania współpracy (w sytuacjach rotacji, wygaśnięcia umowy zawartej na czas określony, końca projektu, etc.). Przedmiotem zgłoszeń pracowników są także szeroko rozumiane „naruszenia zasad etyki” obejmujące m.in. nieprawidłowości w procedurach konkursowych, ocenach pracowniczych bądź przebiegu postępowań o nadanie stopni naukowych. Pojawiają się również problemy związane z naruszeniami praw autorskich. Podsumowanie tematyki spraw zgłaszanych przez pracowników prezentuje poniższa tabela.

Tabela nr 9 Tematyka spraw zgłaszanych przez pracowników

Tematyka spraw zgłaszanych przez pracowników*	Ilość	%
konflikt między pracownikami	5	8%
konflikt pracownik-przełożony	8	13%
mobbing i dyskryminacja	17	27%
warunki pracy i polityka kadrowa	10	16%



naruszenia zasad etyki	12	19%
plagiat	3	5%
inne	8	13%

** Podsumowanie ma charakter uproszczony, w rzeczywistości kategorie nie są w pełni rozłączne, część spraw może się mieścić w kilku kategoriach.*

Warto podkreślić, że o ile skargi na konflikty, mobbing i dyskryminację oraz warunki pracy i politykę kadrową są zgłaszane zarówno przez pracowników naukowych, jak i administracyjnych (choć pracownicy naukowcy nieco częściej skarżą się na konflikty poziome, a pracownicy administracyjni nieco częściej na konflikty pionowe), to skargi na plagiat i naruszenie zasad etyki pochodzą w blisko 90 % od pracowników naukowych. Szczegółowy podział zgłoszeń w poszczególnych grupach tematycznych przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 10 Podział zgłoszeń w poszczególnych grupach tematycznych.

Zgłoszenie	liczba spraw			
	ogółem	pracownik administracyjny	pracownik naukowo - techniczny	pracownik naukowy
konflikt między pracownikami	5	1	1	3
konflikt pracownik-przełożony	8	5	1	2
mobbing i dyskryminacja	17	9		8
warunki pracy i polityka kadrowa	10	3	2	5
naruszenia zasad etyki	12	2		10
plagiat	3			3
inne	8	3	1	4

Podjęte działania

Na mocy § 7 Zarządzenia nr 30 Rzecznik może w zgłaszanych sprawach 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 rozwiązywaniu 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.

Rzeczniczka akademicka w swoich działaniach pomocowych stara się odpowiadać na potrzeby osób zgłaszających problem. Pomoc Rzeczniczki akademickiej nie ogranicza się przy tym jedynie do zapewnienia wsparcia merytorycznego i proceduralnego. Rzeczniczka pomaga osobie wyjść z sytuacji dla niej trudnej z poczuciem godności i satysfakcji z podjętych działań. W większości sytuacji istotnym elementem świadczonej przez Rzeczniczkę akademicką pomocy jest przedstawienie obowiązujących regulacji prawnych lub zwyczajowo przyjętych zasad i wyjaśnienie sposobu ich działania w kontekście danego problemu. W części spraw wsparcie Rzeczniczki akademickiej sprowadza się do poufnej rozmowy, w trakcie której Ombudsman wspólnie z osobą zainteresowaną analizuje problem, docieka jego przyczyn i wspiera w szukaniu możliwych rozwiązań. W przypadku niektórych zgłoszeń działanie Rzeczniczki akademickiej sprowadza się do przekierowania interesanta lub interesantki do właściwej osoby/jednostki, która może kompetentnie zająć się sprawą.

W ponad połowie zgłoszonych spraw Rzeczniczka akademicką (za zgodą wyrażoną na piśmie) podjęła dalsze aktywne działania na rzecz rozwiązania problemu, w szczególności wyjaśniała okoliczności sprawy we właściwej jednostce i wspierała działania mające na celu rozwiązanie problemu bądź usunięcie nieprawidłowości. Jeśli zgłoszona sprawa miała charakter konfliktu Rzeczniczka akademicka podejmowała (za zgodą stron) działania mediacyjne. W 2017 roku



Ombudsman podjęła 14 prób mediacyjnych, z tego 11 mediacji doszło do skutku, a 8 zakończyło się sukcesem, tj. pełnym porozumieniem stron.

Rzeczniczka akademicka wykorzystywała także prerogatywę opisaną w Zarządzeniu nr 30, dającą jej prawo sygnalizowania istniejących problemów i naruszeń do władz uczelni. W 2017 roku Rzeczniczka wraz z zespołem przygotowała 11 takich sygnalizacji, w większości o charakterze ogólnym, dotyczących potrzeby wprowadzenia zmian i usprawnień o charakterze systemowym, sporadycznie sygnalizacje miały charakter opinii nt. problemów o charakterze indywidualnym (były to w większości dokumenty tworzone w odpowiedzi na potrzebę zgłoszoną przez władze uczelni). Sygnalizacje były kierowane do władz uczelni: JM Rektora i Prorektorów oraz Kanclerza, a także do Dziekanów właściwych wydziałów Uniwersytetu Warszawskiego.

Poniżej przedstawiona została Tabela wskazująca typy działań podejmowanych przez Rzecznikzkę akademicką, w odpowiedzi na zgłoszenia spraw przez studentów, doktorantów i pracowników uczelni.

Tabela nr 11 Typy działań podjętych przez Rzecznikzkę Akademicką

Podjęte działanie	studenci	doktoranci	pracownicy	inni	ogółem
Przedstawienie informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych; wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy	42	1	16		59
Wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie we właściwej jednostce lub przepracowanie emocji	13		11		24
Wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania.	6		12		18
Mediacja	2		9		11



Mediacja, która nie doszła do skutku	1	1	1		3
Sygnalizacja [<i>whistleblowing</i>]: Przekazanie dalej zgłoszonych nieprawidłowości działania uczelni	1	1	9		11
Inne					20

Warto podkreślić, że sprawy zgłaszane do Rzeczniczki akademickiej są różnej wagi, co ma swoje znaczenie dla dalszego obciążenia pracą na rzecz danej sprawy. Przeważająca większość zgłoszeń wiąże się z koniecznością osobistego spotkania z osobą lub osobami zgłaszającymi problem: ponad połowa spraw (55 %) wymaga jednego spotkania, a jedna czwarta (25 %) dwóch lub więcej spotkań. W razie potrzeby (w szczególności w sytuacji, gdy dana osoba przebywa poza Warszawą, lub poza Polską i nie jest w stanie pojawić się na spotkaniu osobiście) Rzeczniczka korzysta także z możliwości spotkań skypowych. Poniżej 10 % spraw zostało załatwionych bez osobistego kontaktu z osobą zainteresowaną, jedynie w trybie współpracy korespondencyjnej. Szczegółowe dane dot. trybu współpracy i komunikacji przedstawia poniższa tabela.

Tabela nr 12 Tryb współpracy z osobą zgłaszającą sprawę.

Tryb współpracy z osobą zgłaszającą sprawę	Liczba
Jedno spotkanie	80
Dwa spotkania	5
Większa ilość spotkań	32
Współpraca korespondencyjna	12
Komunikacja skypowa	3
Spotkania, który nie doszły do skutku, w tym:	14
Spotkania anulowane	3



Warto podkreślić, że w dalszym ciągu zdarzają się sytuację, w których osoba zgłaszająca sprawę pomimo umówienia termin nie stawia się na spotkaniu. Czasami spotkania są odwoływane (często post factum), natomiast w większości przypadków osoba zgłaszająca sprawę (na ogół student) po prostu znika. Zjawisko „znikających zgłoszeniodawców” miało miejsce w około 7 % spraw.

Podsumowanie

Wydaje się, że instytucja Rzecznika akademickiego ds. studenckich i pracowniczych coraz mocniej osadza się w świadomości członków społeczności akademickiej, w szczególności pracowników uczelni. Wyraźny wzrost liczby zgłaszanych spraw może być sygnałem, że członkowie społeczności akademickiej mają coraz większą wiedzę na temat alternatywnych procedur radzenia sobie z trudnościami życia akademickiego oraz – co istotne – są gotowi z nich korzystać. Większa świadomość i otwartość może również wynikać z tego, że na uczelni coraz częściej podnoszony jest temat równości i praworządności, a przedstawiane stwierdzenia są wdrażane w życie m.in. w obszarze działań realizowanych przez Specjalistę ds. równouprawnienia na Uniwersytecie Warszawskim (w ramach projektu HR Excellency), czy powołaną przez Władze Rectorskie grupę roboczą ds. kontaktów z Policją w sprawie aktów agresji skierowanych przeciw zagranicznym studentom i doktorantom (koordynowaną przez Kierownika Biura Współpracy z Zagranicą), której zadaniem jest m.in. monitorowanie sytuacji na naszej uczelni oraz profilaktyka i edukacja. Wszystkie te działania tworzą wspierający klimat dla konstruktywnego radzenia sobie z pojawiającymi się trudnościami, czy nieprawidłowościami.

Rzeczniczka działa zgodnie z wypracowanymi w latach wcześniejszych zasadami i procedurami, które wydają się odpowiadać na potrzeby członków społeczności akademickiej. Istotnym ułatwieniem dla realizacji powierzonych zadań jest powiększenie Zespołu Rzeczniczki akademickiej o nowego pracownika. Powiększenie zespołu zmienia nieco charakter działania Rzeczniczki akademickiej. Na tym etapie rozwoju instytucji nie jest już możliwe traktowanie wszystkich osób



zgłaszających sprawę w sposób osobisty, natomiast zdecydowanie zwiększa się efektywność, sprawność i szybkość realizowanych działań.

W dalszym ciągu wyzwaniem dla Ombudsmana jest komunikacja ze studentami, obejmująca zarówno współpracę z przedstawicielami samorządu studentów (która z roku na rok się poprawia, ale w ocenie Rzeczniczki wciąż nie osiąga stanu pożądanego), jak i efektywne docieranie do wszystkich studentów z informacją o funkcji i roli Ombudsmana. Istotnym problemem do rozwiązania – w obszarze spraw studenckich pozostaje zdaniem Rzeczniczki akademickiej tryb i efektywność działania Komisji Stypendialnych (w szczególności w obszarze spraw społecznych).

W ocenie Rzeczniczki akademickiej kluczowym problemem do rozwiązania w obszarze spraw pracowniczych pozostaje wprowadzenie rozwiązań umożliwiających efektywne radzenie sobie z zarzutami mobbingu. Problem mobbingu ma charakter realny, a brak systemowych rozwiązań w tym obszarze wpływa destrukcyjnie na całe jednostki. Toksyczna dla funkcjonowania danej jednostki może być zarówno sytuacja, w której pracownik jest w istocie nękanym (mobbingowany), a ze względu na brak jasnych i przejrzystych procedur działania nie dochodzi do jednoznacznego zdiagnozowania istniejącego problemu oraz podjęcia właściwych działań naprawczych-dyscyplinujących, jak i sytuacja, w której ktoś w sposób nieuzasadniony oskarża inną osobę o mobbing, a z braku adekwatnych procedur osoba ta nie ma możliwości jednoznacznego oczyszczenia swojego dobrego imienia. Wprowadzenie procedury antymobbingowej byłoby również znaczące dla budowania wizerunku Uniwersytetu Warszawskiego, jako uczelni dbającej o przestrzeganie prawa i dobrostan swoich pracowników. Przydatnym dokumentem dla wzmacniania pożądanego standardu życia akademickiego oraz poprawiania jakości życia członków społeczności akademickiej byłby także Kodeks etyki pracowników UW, pomocny szczególnie w sytuacjach, w których różne grupy pracowników mają odmienne spojrzenie na to co słuszne i właściwe w relacjach interpersonalnych, wobec przełożonych, podwładnych i studentów.

Sprawozdanie przygotowała Anna Cybulko