



WYŻSZA SZKOŁA HUMANITAS

dawna Wyższa Szkoła Zarządzania i Marketingu w Sosnowcu

ul. Kilińskiego 43, 41-200 Sosnowiec

tel. + 48 0-32 363-12-10, fax + 48 0-32 363-12-07

www.humanitas.edu.pl

e-mail: sekretariat@humanitas.edu.pl

NIP 644-24-46-977, REGON 273-470-470

SKARGI, ZAŻALENIA, REKLAMACJE

1. Każdy słuchacz/uczestnik usługi rozwojowej realizowanej w formule otwartej, ma możliwość wyrażenia zarówno pozytywnej, jak i negatywnej opinii nt. usługi w której wziął/bierze udział. Opinia może dotyczyć zarówno całej usługi, jak też jednego z elementów procesu edukacyjnego z nią związanego np. złej organizacji, nieprofesjonalnej obsługi administracyjnej, uchybień merytorycznych, niewystarczających umiejętności trenerskich kadry dydaktycznej itd.
2. O możliwości jw., każdy słuchacz/uczestnik otwartych usług rozwojowych świadczonych przez CSPiS, informowany jest za pośrednictwem zapisów/instrukcji postępowania zawartych w regulaminach: Studiów Podyplomowych/Szkoleń.
3. Opinie, o których mowa w ust. 1, składane są przez uczestników/słuchaczy wyłącznie w postaci pisemnej, w trakcie trwania lub nie później, niż do 7 dni kalendarzowych od daty zakończenia przedmiotowej usługi.
4. Pisemna skarga/zażalenie/reklamacja składana jest do Dyrektora CSPiS.
5. Obowiązkiem Dyrektora Centrum jest rozpatrzenie skargi/wniosku i udzielenie odpowiedzi stronie reklamującej – również w formie pisemnej - w terminie nie dłuższym niż 10 dni kalendarzowych od dnia wpłynięcia do niego pisma reklamacyjnego.
6. Od decyzji Dyrektora Centrum, o której mowa wyżej w ust. 5, przysługuje prawo odwołania w terminie 14 dni licząc od dnia jej otrzymania, do:
 - a) Rektora Wyższej Szkoły Humanitas - w kwestiach merytorycznych,
 - b) Kanclerza Wyższej Szkoły Humanitas - w kwestiach finansowych.
7. W przypadku usług rozwojowych realizowanych w formule zamkniętej, tryb postępowania w sprawie reklamacji lub skarg jest ustalany jest odrębnie, w ramach umów o świadczenie usług rozwojowych, zawieranych przez Uczelnię z zamawiającymi.

ODEŚLANIE

Sprawy związane z organizacją usług rozwojowych i etapami procesu edukacyjnego określa odpowiednio Regulamin Studiów Podyplomowych oraz Regulamin Usług Szkoleniowych.