

# PRO-10

## Procedura dostępności obsługi studenta i dziekanatu

---

<b>Kod</b>	CV/BDU/PRO-10
<b>Wersja</b>	1.0
<b>Właściciel</b>	Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)
<b>Zatwierdza</b>	Rektor
<b>Data wejścia w życie</b>	31 marca 2026
<b>Zakres obowiązywania</b>	Obsługa studentów i kandydatów we wszystkich kanałach kontaktu oraz wszystkie czynności administracyjne związane z przebiegiem studiów (dziekanat i jednostki wspierające), w tym wydawanie dokumentów, komunikacja formalna, e-procesy i obsługa wizyt

### 1. Cel procedury

1. Zapewnienie dostępnej, przyjaznej i skutecznej obsługi studentów oraz kandydatów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami (OzSP).
2. Ustanowienie standardu obsługi w dziekanacie i innych punktach kontaktu związanych z procesem studiów (kanały stacjonarne i zdalne).
3. Określenie zasad zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej w obsłudze spraw studenckich, w tym preferowanej formy kontaktu.
4. Określenie zasad eskalacji do BDU, uruchamiania racjonalnych usprawnień (PRO-02), usług wspierających (PRO-04) oraz działań korygujących (PRO-03).

### 2. Zakres procedury

Procedura obejmuje w szczególności:

- przyjmowanie spraw studenckich (wnioski, podania, odwołania),
- obsługę osobistą w dziekanacie i innych jednostkach (rejestracja, kolejka, konsultacje),
- obsługę zdalną (e-mail, telefon, formularz, spotkanie online),
- wydawanie dokumentów i zaświadczeń oraz obsługę obiegu dokumentów,
- komunikację formalną (pisma, decyzje, wezwania, potwierdzenia),
- e-procesy i narzędzia wykorzystywane w obsłudze studentów,
- standard udostępniania informacji o terminach, wymaganiach i statusie spraw,
- obsługę barier i sytuacji niestandardowych (dostęp alternatywny),
- monitoring jakości obsługi i usprawnienia.

Niniejsza procedura ma charakter systemowy. Indywidualne wnioski o racjonalne usprawnienia obsługuje się zgodnie z PRO-02.

Powiązania / wyłączenia:

- Komunikacja i obsługa (standard IK, pętle indukcyjne) – PRO-07.
- Dostępność cyfrowa narzędzi obsługi (systemy, formularze online) – PRO-08.
- Komunikacja i informacja (prosty język, materiały informacyjne) – PRO-12.
- Dostępność architektoniczna stanowisk obsługi – PRO-06.
- Informacje/wnioski/żądania/skargi i CAPA – PRO-03.
- Proces kształcenia (dydaktyka/egzaminacje) – PRO-09.

### 3. Podstawa i odniesienia

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (KPON).
2. Ustawa – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.
3. Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
4. Pakiet 14 procedur dostępności Collegium Verum.
5. Przepisy i zasady ochrony danych osobowych (RODO) – minimalizacja danych i poufność.

### 4. Definicje

- Student/kandydat – osoba korzystająca z obsługi procesu studiów.
- Sprawa studencka – czynność administracyjna lub informacyjna związana z przebiegiem studiów.
- Preferowana forma kontaktu – sposób kontaktu wskazany przez osobę (np. e-mail zamiast telefonu).

- Dostęp alternatywny – sposób zapewnienia realizacji potrzeby OzSP, gdy uczelnia nie jest w stanie (np. z powodów technicznych lub prawnych) zapewnić pełnej dostępności.
- Uniwersalne projektowanie - projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.
- Racjonalne usprawnienie – niezbędne i odpowiednie zmiany/dostosowania, nienakładające nieproporcjonalnego obciążenia, umożliwiające osobie ze szczególnymi potrzebami korzystanie z oferty uczelni na zasadzie równości z innymi osobami (PRO-02).
- SLA – wewnętrzny standard czasu reakcji/obsługi spraw.

## **5. Role i odpowiedzialności**

### **5.1 Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)**

- ustanawia i aktualizuje standard dostępnej obsługi (Załączniki 1–6);
- wspiera dziekanat i jednostki obsługi w przypadkach niestandardowych;
- koordynuje racjonalne usprawnienia (PRO-02) oraz usługi wspierające (PRO-04);
- analizuje skargi/wnioski dotyczące obsługi i uruchamia CAPA (PRO-03);
- monitoruje KPI i raportuje w przeglądach (PRO-01).

### **5.2 Dziekanat / jednostki obsługi studenta**

- prowadzą obsługę spraw zgodnie ze standardem (Załącznik 1);
- zapewniają dostępne kanały kontaktu i respektują preferowaną formę kontaktu;
- dokumentują przebieg spraw w zakresie niezbędnym i zapewniają poufność;
- realizują SLA (Załącznik 4) i informują o opóźnieniach;
- zgłaszają bariery i potrzeby racjonalnych usprawnień do BDU.

### **5.3 IT / administratorzy systemów obsługi (jeżeli dotyczy)**

- zapewniają dostępność cyfrową narzędzi obsługi (PRO-08) oraz wsparcie techniczne;
- wdrażają poprawki dostępności w systemach zgłoszeniowych i formularzach.

### **5.4 Władze uczelni / kierownicy jednostek**

- zapewniają zasoby i organizację pracy umożliwiające realizację standardu.
- zatwierdzają zmiany organizacyjne wynikające z przeglądów dostępności (PRO-01).

## **6. Standard dostępnej obsługi studenta (minimum systemowe)**

Standard minimalny obowiązujący w każdej sprawie:

1. Dostępny min. dwa kanały kontaktu (e-mail/formularz/telefon).
2. Możliwość umówienia wizyty/spotkania (stacjonarnie lub zdalnie).
3. Respektowanie preferowanej formy kontaktu.
4. Jasna informacja o wymaganych dokumentach, terminach i statusie sprawy.
5. Poufność i minimalizacja danych.
6. Dostępne stanowisko obsługi lub dostęp alternatywny (PRO-06).

Szczegółowa instrukcja standardu obsługi – Załącznik 1.

## **7. Kanały kontaktu i organizacja wizyty**

### **7.1 Kanały kontaktu**

Uczelnia zapewnia co najmniej:

- e-mail / kanał tekstowy do dziekanatu,
- telefon (kanał dodatkowy),
- możliwość złożenia sprawy w formie papierowej w punkcie obsługi,
- możliwość umówienia spotkania (stacjonarnie lub online).

Informacja o kanałach, godzinach przyjęć i zasadach obsługi jest publikowana w sposób zrozumiały (PRO-12) oraz w wersji cyfrowej dostępnej (PRO-08).

### **7.2 Kolejka, priorytety i obsługa w spokojnym miejscu**

1. W razie kolejki zapewnia się możliwość obsługi priorytetowej w uzasadnionej sytuacji oraz obsługi w spokojniejszym miejscu, gdy potrzebna prywatność lub ograniczenie bodźców.
2. Zasady realizuje się bez ujawniania danych wrażliwych i z poszanowaniem godności.

## **8. Przyjmowanie i prowadzenie spraw (wnioski/podania)**

### **8.1 Przyjęcie sprawy**

1. Pracownik przyjmuje sprawę w kanale wybranym przez osobę.
2. Ustala preferowaną formę kontaktu i zapisuje ją w notatce sprawy (Załącznik 3).
3. Weryfikuje kompletność dokumentów; w razie braków wysyła wezwanie do uzupełnienia (Załącznik 6).

4. Potwierdza przyjęcie sprawy i wskazuje przewidywany termin odpowiedzi zgodnie z SLA (Załącznik 4).

## **8.2 Prowadzenie sprawy i informowanie o statusie**

1. Dziekanat prowadzi sprawę w sposób umożliwiający odtworzenie przebiegu (notatka / rejestr minimalny).
2. W przypadku opóźnienia informuje osobę (preferowany kanał) i podaje nowy termin.

## **8.3 Decyzje i dokumenty końcowe**

1. Pisma i decyzje przekazuje się w formie możliwie dostępnej (PRO-12/PRO-08).
2. Jeżeli osoba potrzebuje alternatywnej formy dokumentu, uruchamia się tryb z PRO-02 lub zapewnia formę dostępnego pliku.
3. Wydawanie dokumentów i zaświadczeń realizuje się zgodnie ze standardem (Załączniki 1–4).

## **9. Dostępność dokumentów, formularzy i komunikacji formalnej**

1. Formularze i wzory pism udostępnia się w formie cyfrowej dostępnej (preferowany HTML; dopuszczalnie DOCX; PDF tylko jako dostępny).
2. Teksty formułuje się jasno; w razie potrzeby stosuje się język prosty zgodnie z PRO-12.
3. W przypadku dokumentów skanowanych należy zapewnić wersję tekstową lub alternatywny sposób złożenia.
4. Checklista dostępnych dokumentów – Załącznik 2.

## **10. Obsługa potrzeb i racjonalnych usprawnień w sprawach studenckich**

1. Jeżeli student/kandydat zgłasza trudność w załatwieniu sprawy, pracownik proponuje racjonalne dostosowanie.
2. Jeżeli rozwiązanie wymaga decyzji/organizacji wsparcia (asysta, tłumacz PJM/SJM, dodatkowy czas, specjalistyczne narzędzie), sprawę kieruje się do BDU zgodnie z PRO-02/PRO-04 (Załącznik 6).
3. Dziekanat wdraża ustalenia BDU, zapewniając poufność.

## **11. Niezgodności, skargi i usprawnienia (CAPA)**

1. Zgłoszenia o niedostępności obsługi studenta rejestruje się (Załącznik 5) i analizuje.

2. Skargi/wnioski rozpatruje się zgodnie z PRO-03.
3. Dla niezgodności powtarzalnych lub krytycznych uruchamia się CAPA (PRO-03).

## 12. Szkolenia i utrzymanie kompetencji

1. BDU koordynuje szkolenia pracowników obsługi studenta.
2. Minimalny cykl: szkolenie wdrożeniowe + odświeżenie co 24 miesiące.

## 13. Dokumentowanie i archiwizacja

1. Notatki spraw i rejestry prowadzi się w sposób minimalny i poufny.
2. Rejestr barier i racjonalnych usprawnień prowadzi BDU (Załącznik 5) – bez danych wrażliwych.
3. Dokumenty przechowuje się w repozytorium wskazanym w PRO-01.

## 14. Monitoring / KPI

- czas reakcji na zapytanie w kanale tekstowym (mediana; % w SLA)
- liczba zgłoszeń barier w obsłudze studenta i % zamkniętych w terminie
- satysfakcja z obsługi (ankieta)
- % pracowników dziekanatu przeszkolonych w ostatnich 24 miesiącach
- % formularzy i wzorów pism dostępnych cyfrowo (przegląd próbki)
- liczba racjonalnych usprawnień (systemowych) w obsłudze studenta

Rekomendacja: roczny przegląd KPI i planu usprawnień do 30 listopada.

## 15. Załączniki

Załącznik 1 – Standard obsługi studenta i kandydata (instrukcja)

Załącznik 2 – Checklista dostępności dokumentów i formularzy w obsłudze studenta

Załącznik 3 – Wzór notatki sprawy (preferencje kontaktu / dostęp alternatywny)

Załącznik 4 – Standard terminów (SLA) i komunikatów do studenta (wzór)

Załącznik 5 – Rejestr barier i usprawnień w obsłudze studenta (wzór)

Załącznik 6 – Wzory pism: potwierdzenie przyjęcia, wezwanie do uzupełnienia, przekazanie do BDU

## **16. Powiązania z innymi procedurami (Pakiet 14)**

- PRO-01 – nadzór systemowy, repozytorium i przeglądy
- PRO-02 – wnioski i racjonalne usprawnienia
- PRO-03 – Informacje/wnioski/żądania/skargi i CAPA
- PRO-04 – usługi wspierające edukację
- PRO-06 – standard architektoniczny (stanowisko obsługi)
- PRO-07 – komunikacja i obsługa (IK)
- PRO-08 – dostępność cyfrowa narzędzi obsługi
- PRO-09 – dostępność procesu kształcenia
- PRO-11 – wydarzenia i życie akademickie
- PRO-12 – komunikacja i informacja
- PRO-13 – zamówienia i zakupy
- PRO-14 – ewakuacja

## Załącznik 1. Standard obsługi studenta i kandydata (instrukcja)

1. Postawa i komunikacja:
  - zwracaj się bezpośrednio do osoby; pytaj o preferowaną formę kontaktu;
  - używaj krótkich, jasnych komunikatów; podsumuj ustalenia na piśmie, gdy to potrzebne;
  - nie żądaj ujawniania szczegółów zdrowotnych – pytaj o potrzebę wsparcia.
2. Organizacja obsługi:
  - umożliw obsługę w spokojniejszym miejscu (prywatność, mniejsza liczba bodźców);
  - w uzasadnionych sytuacjach zapewnij obsługę priorytetową (bez ujawniania powodów).
3. Kanały kontaktu:
  - zawsze zapewnij kanał tekstowy (e-mail/formularz);
  - jeśli student prosi o e-mail – nie odsyłaj do telefonu.
4. Dostęp alternatywny:
  - gdy bariera uniemożliwia obsługę, zaproponuj równoważny dostęp (zdalnie, w innym miejscu, inny termin).
5. Eskalacja:
  - gdy potrzebne są racjonalne usprawnienia/usługi wspierające – kieruj do BDU (PRO-02/PRO-04).

## Załącznik 2.

### Checklista dostępności dokumentów i formularzy w obsłudze studenta

Obszar	Sprawdź	OK (T/N)	Uwagi / poprawka
Format	Czy formularz jest dostępny cyfrowo (HTML/DOCX; PDF tylko dostępny)?	<input type="checkbox"/>	
Struktura	Czy dokument ma nagłówki, listy, tabele z nagłówkami; logiczną kolejność?	<input type="checkbox"/>	
Język	Czy treść jest zrozumiała; kluczowe terminy wyjaśnione?	<input type="checkbox"/>	
Pola	Czy pola formularza są jasno opisane; wymagane pola oznaczone?	<input type="checkbox"/>	
Załączniki	Czy wymagane załączniki opisano jasno; dopuszczono alternatywę, gdy skan jest barierą?	<input type="checkbox"/>	
Kontakt	Czy dokument zawiera kontakt do dziekanatu/BDU i kanał tekstowy?	<input type="checkbox"/>	

### Załącznik 3. Wzór notatki sprawy (preferencje kontaktu / dostęp alternatywny)

<b>ID sprawy</b>	
<b>Data przyjęcia</b>	
<b>Osoba (identyfikator / nr albumu – wg potrzeb)</b>	
<b>Kanał przyjęcia (e-mail/telefon/osobiście/online)</b>	
<b>Preferowana forma kontaktu</b>	
<b>Opis sprawy (minimum niezbędne)</b>	
<b>Wymagane dokumenty / braki</b>	
<b>Dostęp alternatywny – opis</b>	
<b>Uzgodniony termin odpowiedzi (SLA)</b>	
<b>Uwagi / eskalacja do BDU (T/N) – kiedy</b>	

## Załącznik 4. Standard terminów (SLA) i komunikatów do studenta (wzór)

### A) Standard terminów (SLA) – rekomendacja wewnętrzna.

Rodzaj kontaktu/sprawy	Potwierdzenie przyjęcia	Odpowiedź merytoryczna (typowo)	Maksymalny termin (jeśli możliwe)	Uwagi
Zapytanie e-mail / formularz	do 1 dnia	do 3 dni	do 7 dni	w razie opóźnienia – komunikat
Wydanie prostego zaświadczenia	—	do 3 dni	do 7 dni	zależnie od obiegu
Sprawa wymagająca decyzji/komisji	do 7 dni	wg harmonogramu	zgodnie z przepisami	informować o etapach

### B) Wzory krótkich komunikatów (do użycia w e-mailu)

- Potwierdzenie: „Potwierdzamy przyjęcie Pani/Pana sprawy. Odpowiedź przekazemy do dnia ..... w preferowanej formie kontaktu (.....).”
- Braki: „Aby rozpatrzyć sprawę, potrzebujemy jeszcze: ..... Prosimy o dostanie do dnia ..... (preferowany kanał: e-mail).”
- Opóźnienie: „Sprawa wymaga dodatkowej weryfikacji. Odpowiedź przekazemy do dnia ..... Przepraszamy za wydłużenie terminu.”

## Załącznik 5. Rejestr barier i usprawnień w obsłudze studenta (wzór)

Rejestr prowadzi BDU w sposób zanonimizowany (bez danych wrażliwych).

I D	Data	Obszar (kanał/dokument/system/ obsługa)	Opis barie ry	Źród ło	Klasa (A/B/ C)	Dostęp alternaty wny	Działani e napraw cze	Właścic iel	Status/ter min
--------	------	---	---------------------	------------	----------------------	----------------------------	--------------------------------	----------------	-------------------

## Załącznik 6.

### Wzory pism: potwierdzenie przyjęcia, wezwanie do uzupełnienia, przekazanie do BDU

#### A. Potwierdzenie przyjęcia sprawy (e-mail / pismo)

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

potwierdzamy przyjęcie sprawy dotyczącej: .....

Odpowiedź przekażemy do dnia: .....

Preferowana forma kontaktu: .....

W razie potrzeby wsparcia dostępnościowego prosimy o kontakt z BDU: .....

Z poważaniem,

(dziekanat)

#### B. Wezwanie do uzupełnienia braków

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

w celu rozpatrzenia sprawy prosimy o uzupełnienie następujących informacji/dokumentów:

1) .....

2) .....

Prosimy o dostanie do dnia: ..... (preferowany kanał: e-mail / formularz).

Jeżeli przedstawienie dokumentu w tej formie jest utrudnione, prosimy o kontakt – zaproponujemy alternatywny sposób.

Z poważaniem,

..... (dziekanat)

#### C. Przekazanie sprawy do BDU (gdy potrzebne usprawnienie)

Szanowna Pani / Szanowny Panie,

w związku z potrzebą zapewnienia wsparcia/dostosowania w Pani/Pana sprawie przekazujemy zgłoszenie do Biura ds. Dostępności Uczelni (BDU).

BDU skontaktuje się z Panią/Panem w preferowanej formie kontaktu w celu ustalenia racjonalnych usprawnień.

Do czasu ustaleń zapewniamy następujący dostęp alternatywny: .....

Z poważaniem,

..... (dziekanat)