

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 144/2026
z dnia 19.06.2026 r.
Rektora ŚUM

Polityka jakości jest integralnym elementem strategii rozwoju Uczelni i fundamentem realizacji jej misji. Władze Uczelni zobowiązują się do spełniania mających zastosowanie wymagań (prawnych, statutowych oraz normy ISO 9001:2015) oraz do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością, aby zapewnić standardy obsługi i satysfakcję społeczności akademickiej. Władze Uczelni deklarują poniższe kluczowe zasady i zobowiązania jakościowe w zakresie obsługi studentów:

1. Profesjonalizm i dostępność – Uczelnia zapewnia kompetentną, życzliwą i terminową obsługę, dostępną zarówno stacjonarnie, jak i online. Pracownicy oddelegowani do obsługi studentów są regularnie szkoleni, by podnosić jakość komunikacji i świadczonych usług.
2. Zorientowanie na potrzeby studentów – pracownicy Uczelni, a w szczególności jednostki organizacyjne powołane do obsługi studenta, wsłuchują się w głos studentów, analizują ich potrzeby i opinie, a także dostosowują rozwiązania administracyjne tak, by wspierały ich rozwój edukacyjny i komfort studiowania. Każdy student traktowany jest z należytą uwagą i troską, z uwzględnieniem jego spraw i oczekiwań w zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi.
3. Transparentność i równość – Uczelnia informuje społeczność studentów w sposób przejrzysty o obowiązujących procedurach, terminach i wymaganiach. Wszystkich studentów traktujemy z szacunkiem i zapewniamy równe traktowanie, bez względu na kierunek studiów czy formę kształcenia.
4. Komunikacja i dostęp do informacji – Uczelnia rozwija nowoczesne kanały komunikacji – platformy informacyjne, elektroniczne systemy zgłoszeń i portale studenckie – aby zapewnić łatwy dostęp do informacji i usprawnić kontakt ze studentami. Dbamy o sprawny przepływ informacji oraz szybkie reagowanie na pytania i zgłoszenia.
5. Bezpieczeństwo i poufność danych – Przestrzegamy zasad ochrony danych osobowych i dbamy o bezpieczeństwo dokumentacji studenckiej zgodnie z przepisami prawa. Zapewniamy poufność informacji dotyczących studentów oraz stosujemy odpowiednie środki bezpieczeństwa (organizacyjne i techniczne) w celu ochrony danych.
6. Kultura jakości i ciągłe doskonalenie – Budujemy świadomość, że każdy pracownik jest odpowiedzialny za jakość obsługi. Regularnie monitorujemy procesy, analizujemy wskaźniki oraz wdrażamy działania usprawniające w oparciu o fakty i kulturę ciągłego uczenia się.
7. Współpraca między jednostkami – Współdziałamy wewnątrz Uczelni: Dziekanaty, Dział ds. Studenckich, Dział ds. Dydaktyki, Dział Rekrutacji i Świadczeń oraz inne jednostki administracyjne ściśle ze sobą współpracują, aby zapewnić spójność procesów i płynność obsługi. Wszyscy pracownicy zaangażowani w obsługę studentów dążą do wspólnego celu, jakim jest wysoka jakość świadczonych usług.

Powyższe zasady stanowią fundament do formułowania szczegółowych celów operacyjnych oraz mierników jakości, a także do oceny skuteczności świadczonych usług. Na ich podstawie Uczelnia określa konkretne zadania i standardy obsługi, których realizacja podlega monitorowaniu i doskonaleniu w kolejnych częściach niniejszej Polityki.

Z upoważnienia Rektora
Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach
Prorektor ds. Współpracy Międzynarodowej i Promocji Uczelni
prof. dr hab. n. med. Wojciech Wojakowski