

Procedura rozpatrywania skarg i zażaleń

1. Podstawa prawna

Procedura została opracowana zgodnie z:

- Ustawą z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (Dz.U. 2023 poz. 900, ze zm.),
- Kartą Nauczyciela z dnia 26 stycznia 1982 r. (Dz.U. 2023 poz. 984, ze zm.),
- Kodeksem postępowania administracyjnego (Dz.U. 2023 poz. 775, ze zm.),
- Rozporządzeniem MEN w sprawie nadzoru pedagogicznego (Dz.U. 2020 poz. 1551).
- Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 nr 5 poz. 46)
- Konstytucją RP.

§1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie uczniom, rodzicom (opiekunom prawnym), nauczycielom i innym interesariuszom możliwości zgłaszania skarg i zażaleń oraz uregulowanie przejrzystego sposobu ich rozpatrywania w I LO im. Adama Asnyka w Kaliszu.

§2. Zakres stosowania

Niniejsza procedura ma zastosowanie do wszystkich skarg i zażaleń dotyczących funkcjonowania szkoły, pracy nauczycieli, pracowników administracyjnych, organizacji zajęć, warunków lokalowych i bezpieczeństwa uczniów.

§3. Definicje

- Skarga – wyrażenie niezadowolenia dotyczącego działalności szkoły lub zachowań jej pracowników.
- Zażalenie – forma skargi odnosząca się do sposobu przeprowadzenia konkretnych działań administracyjnych lub wychowawczych.

§4. Formy zgłaszania skarg i zażaleń

Skargi i zażalenia mogą być składane:

1. Pisemnie – osobiście w sekretariacie szkoły lub drogą pocztową.

2. Elektronicznie – na adres e-mail szkoły
3. Ustnie – bezpośrednio do wychowawcy, pedagoga, dyrektora szkoły lub podczas spotkań z rodzicami. Z tej formy skargi sporządza się notatkę służbową podpisaną przez osoby zaangażowane.

§5. Rejestracja skarg

1. Wszystkie skargi są niezwłocznie rejestrowane przez osobę przyjmującą zgłoszenie w Rejestrze skarg i zażaleń w sekretariacie szkoły.
2. Rejestr zawiera datę zgłoszenia, dane zgłaszającego, krótki opis sprawy oraz osobę odpowiedzialną za jej rozpatrzenie.
3. Skargi anonimowe nie są rozpatrywane, chyba że zawierają informacje uzasadniające wszczęcie postępowania z urzędu.

§6. Tryb rozpatrywania

1. Skargi w pierwszej kolejności kieruje się do bezpośredniego przełożonego osoby, której dotyczy skarga lub do wychowawcy klasy
2. W przypadku skarg na nauczycieli – sprawę rozpatruje dyrektor szkoły.
3. W przypadku skargi na dyrektora – sprawę rozpatruje organ prowadzący szkołę.
4. Skarga jest rozpatrywana nie później niż w terminie 30 dni od jej wpłynięcia

§7. Postępowanie wyjaśniające przez dyrektora

1. Dyrektor rejestruje skargę i rozpoczyna postępowanie wyjaśniające, które obejmuje:
 - analizę dokumentacji szkolnej (dzienniki, uwagi, opinie pedagoga/psychologa, teczkę wychowawcy, hospitacje),
 - rozmowę z nauczycielem, uczniem, wychowawcą oraz innymi zaangażowanymi osobami,
 - konsultację z zespołem wychowawczym lub pedagogiczno-psychologicznym (jeśli to konieczne)
2. Wychowawca klasy uczestniczy w wyjaśnianiu sprawy jako łącznik między uczniem, rodzicami i szkołą.
3. Postępowanie odbywa się z zachowaniem zasad obiektywizmu, bezstronności oraz posznowania dóbr osobistych stron

§8. Odpowiedź na skargę

1. Odpowiedzi na skargę udziela dyrektor po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem.

§9. Poufność i ochrona zgłaszającego

1. Wszystkie skargi są rozpatrywane z zachowaniem poufności i szacunku dla stron.
2. Zgłoszenie skargi nie może skutkować negatywnymi konsekwencjami dla osoby zgłaszającej.

§10. Postanowienia końcowe

1. Za wdrożenie i przestrzeganie procedury odpowiada Dyrektor Szkoły.
2. Procedura zostaje podana do wiadomości osoby ,której skarga dotyczy.