Warszawa, 30 marca 2018 r.

BK-WKI.034.1.2017.BB

Z upoważnienia
MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ

Joanna Szczawińska

Dyrektor Generalny
/ – podpisany cyfrowo/

**Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w latach 2016 i 2017**

**przez Ministerstwo Edukacji Narodowej, kuratoria oświaty oraz jednostki organizacyjne podległe Ministrowi Edukacji Narodowej**

Ocena została dokonana na podstawie przepisu art. 259 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257, z późn. zm.). Ocena obejmuje skargi i wnioski przyjmowane i załatwiane zgodnie z przepisami Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46), zwanymi dalej odpowiednio „Kpa” i „rozporządzeniem”.

Poniższy dokument zawiera ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w latach: 2016, 2017 przez:

* Ministerstwo Edukacji Narodowej,
* kuratoria oświaty,
* Centralną Komisję Egzaminacyjną i okręgowe komisje egzaminacyjne, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Centrum Informatyczne Edukacji, Ośrodek Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą, zwane dalej „jednostkami podległymi”.

Na podstawie analizy informacji przedstawionych przez wyżej wskazane jednostki ustalono, że w latach: 2016, 2017:

1. we wszystkich jednostkach przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierzone zostało wyodrębnionym komórkom organizacyjnym lub imiennie wyznaczonym pracownikom, zgodnie z § 3 ust. 1 rozporządzenia, co zostało uregulowane w procedurach (dokumentach) dotyczących funkcjonowania tych jednostek (zmian organizacyjnych dokonano w dwóch kuratoriach oświaty oraz w jednej okręgowej komisji egzaminacyjnej),
2. we wszystkich jednostkach zostały ustalone dni i godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków, w tym również po godzinach pracy, zgodnie z art. 253 § 1-3 Kpa,
3. wszystkie jednostki umieściły w widocznym miejscu informacje wskazujące komórkę organizacyjną lub wyznaczonych pracowników przyjmujących oraz rozpatrujących skargi i wnioski, a także informacje o dniach i godzinach przyjęć, zgodnie z art. 253 § 4 Kpa oraz § 3 ust. 2 rozporządzenia,
4. we wszystkich jednostkach istnieje możliwość przyjmowania skarg i wniosków nie tylko pisemnie, ale również za pomocą poczty elektronicznej i ustnie do protokołu, zgodnie z § 5 rozporządzenia,
5. we wszystkich jednostkach skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków, zgodnie z art. 254 Kpa.

Łączna liczba wniesionych skarg do Ministerstwa Edukacji Narodowej, kuratoriów oświaty i jednostek podległych w latach: 2016, 2017 zmniejszyła się w porównaniu do roku 2015 (w roku 2015 wniesiono łącznie 3079 skarg, natomiast odpowiednio w roku 2016 – 2671 (zmniejszenie o 13,25% w odniesieniu do 2015 roku), w roku 2017 – 2181 (zmniejszenie o 18,35% w odniesieniu do roku 2016).

Liczba skarg uznanych za zasadne kształtowała się następująco:

* w roku 2015 – 624 skargi (20,30% wszystkich skarg w tym roku), w 2016 roku – 658 (24,63 %), w 2017 roku – 589 (27,01 %).

Na podobnym poziomie kształtowała się liczba skarg, które przekazano do rozpatrzenia właściwym organom:

* w roku 2015 liczba przekazanych skarg wynosiła – 451, w 2016 roku – 467, natomiast w 2017 roku liczba ta wynosiła – 418.

Do Ministerstwa Edukacji Narodowej, kuratoriów oświaty oraz jednostek podległych wpływały również skargi niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego. W 2015 roku liczba skarg pozostawionych bez rozpatrzenia wyniosła 933, natomiast w latach następnych odpowiednio: w 2016 roku – 542 (zmniejszenie o 41,91% w  odniesieniu do 2015 roku), w 2017 roku – 465 (zmniejszenie o 14,21% w  odniesieniu do 2016 roku).

Dominujące zagadnienia, stanowiące przedmiot składanych skarg do Ministerstwa Edukacji Narodowej, dotyczyły:

* naruszania przepisów prawa w zakresie oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów w szkołach publicznych, a także przeprowadzania egzaminów klasyfikacyjnych i egzaminów poprawkowych,
* nieprawidłowości dotyczących nadawania stopni awansu zawodowego nauczycielom,
* utrudniania rodzicom wglądu do prac pisemnych sprawdzających uczniów lub braku takich zasad w szkole,
* nieprawidłowości przy przeprowadzeniu egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie w zakresie kwalifikacji B.22,
* niewłaściwej lub niewystarczającej pomocy psychologiczno-pedagogicznej,
* niezapewnienia bezpieczeństwa uczniom, zachowań agresywnych i przemocy wśród uczniów, w tym braku skutecznych działań szkoły wobec aktów cyberprzemocy rówieśniczej,
* nieprzestrzegania przepisów prawa oświatowego przez kierowników szkolnych punktów konsultacyjnych, funkcjonowania szkolnych punktów konsultacyjnych.

We wnoszonych do Ministerstwa Edukacji Narodowej skargach wskazywano także na problemy dotyczące m.in.:

* spraw wynikających z naruszenia stosunku pracy,
* postawy etycznej nauczycieli i dyrektorów szkół,
* sprawowania nadzoru pedagogicznego wobec dyrektorów szkół,
* organizacji i sposobu przeprowadzenia wojewódzkich konkursów przedmiotowych przeprowadzanych przez kuratorów oświaty oraz ogólnopolskich olimpiad przedmiotowych i interdyscyplinarnych,
* dostępu do bezpłatnych podręczników,
* zmian w systemie edukacji,
* organizacji kształcenia specjalnego,
* projektów finansowanych ze środków funduszy strukturalnych.

Najczęstszymi powodami składania skarg do Ministerstwa Edukacji Narodowej było:

* nierzetelne ustalenia kontroli doraźnych przeprowadzonych przez kuratoria oświaty,
* naruszenie przez szkołę przepisów w zakresie oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów,
* zaniechania organu w zakresie rozpatrzenia skarg,
* nieprawidłowości dotyczące postępowań na kolejne stopnie awansu zawodowego,
* niezadowolenie rodziców uczniów z działań dyrektorów szkół i pracowników, w tym nauczycieli, wychowawców, pedagogów szkolnych.

Analiza informacji zgromadzonych na potrzeby niniejszej oceny wykazała, że dominujące zagadnienia stanowiące przedmiot skarg kierowanych do Ministerstwa Edukacji Narodowej w znacznej części są tożsame z przedmiotem skarg, które wpłynęły do kuratoriów oświaty.

W latach: 2016, 2017 do Ministerstwa Edukacji Narodowej kierowano wnioski (jednobrzmiące) w sprawie podjęcia działań przeciwdziałających alienacji rodzicielskiej (93,1% z liczby 174 wszystkich wniosków).

Pozostałe wnioski poruszały zagadnienia dotyczące organizacji pracy szkół oraz rozwiązań na rynku podręczników szkolnych.

Główną grupę podmiotów, które kierowały skargi i wnioski do Ministerstwa Edukacji Narodowej stanowili rodzice uczniów, nauczyciele oraz uczniowie.

W kuratoriach oświaty dominujące zagadnienia, stanowiące przedmiot skarg, dotyczyły następujących spraw:

* nieudzielenia dzieciom właściwej pomocy psychologiczno-pedagogicznej, w tym nieprawidłowości w zakresie realizacji zaleceń do pracy z uczniami, wydawanych przez poradnie psychologiczno-pedagogiczne,
* niezapewnienia bezpiecznych warunków nauki, wychowania i opieki uczniom,
* niewłaściwego zarządzania szkołą/placówką w zakresie organizacji pracy,
* niewłaściwej postawy etycznej nauczycieli,
* nieprawidłowości w zasadach oceniania, kwalifikacji oraz promowania uczniów,
* niewłaściwie sprawowanego nadzoru pedagogicznego dyrektora szkoły wobec nauczycieli,
* nieprzestrzegania praw dziecka oraz łamania praw ucznia.

We wnoszonych do kuratoriów oświaty skargach wskazywano także na problemy dotyczące:

* przyjmowania uczniów i dzieci do szkół i przedszkoli,
* wykraczania szkoły poza jej kompetencje w zakresie opieki rodzicielskiej,
* zatrudniania, zwalniania, oceny pracy nauczycieli.

Najczęstszymi powodami składania skarg według kuratoriów oświaty, były:

* niewystarczająca współpraca i przepływ informacji na linii szkoła – rodzice,
* nieprzestrzeganie przez dyrektorów i nauczycieli obowiązujących przepisów prawa oraz wewnętrznych regulaminów szkoły,
* nieudzielenie dzieciom właściwej pomocy psychologiczno-pedagogicznej,
* niewłaściwe zarządzanie szkołą/placówką w zakresie organizacji pracy lub zapewnienia prawidłowych (bezpiecznych) warunków nauki, wychowania i opieki uczniom,
* nieskutecznie przeciwdziałanie agresji i przemocy rówieśniczej,
* niewłaściwa postawa nauczycieli.

Zagadnienia, stanowiące przedmiot wniosków składanych do kuratoriów oświaty, dotyczyły następujących spraw:

* dostosowania sieci szkół do potrzeb uczniów z niepełnosprawnościami, w tym utworzenia liceum z klasą integracyjną,
* propozycji zmian legislacyjnych w zakresie przepisów dot. organizowania i przebiegu konkursów na dyrektora szkoły,
* powołania administratora bezpieczeństwa informacji.

Główną grupą osób składających skargi i wnioski do kuratoriów oświaty byli rodzice/opiekunowie prawni uczniów oraz osoby upoważnione przez rodziców. Skargi składane były również przez nauczycieli i uczniów.

W latach: 2016, 2017 do Centralnej Komisji Egzaminacyjnej nie wpłynęły żadne skargi i wnioski rozpatrywane w trybie Kpa. Zaś do okręgowych komisji egzaminacyjnych wpłynęły skargi, których tematyka dotyczyła:

* nieprawidłowości związanych z organizowaniem oraz z przebiegiem egzaminów,
* niewłaściwego składu zespołu nadzorującego egzamin z zakresu przyrody,
* naruszenia zasad przeprowadzenia egzaminu maturalnego,
* braku przeszkolenia uczniów z zasad organizacji egzaminu,
* odmowy dopuszczenia do egzaminu maturalnego z wybranego przedmiotu absolwenta z dyplomem IB,
* pobierania przez szkołę opłaty za egzamin państwowy z kwalifikacji B.21 i B.22,
* nieudostępnienia w terminie ustawowym informacji publicznej przez OKE dot. parametrów statystycznych wyników sprawdzianu w 2016 r.,
* niezgłoszeniu uczennicy do poprawkowego egzaminu maturalnego z matematyki oraz zawodowego z informatyki.

Wnioski skierowane do okręgowych komisji egzaminacyjnych dotyczyły natomiast:

* powoływania składów zespołów nadzorujących egzamin maturalny oraz procedury przebiegu ustnego egzaminu maturalnego.

W Ośrodku Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą skargi złożone przez obywateli polskich czasowo i na stałe mieszkających za granicą dotyczyły głównie spraw organizacyjnych i kadrowych, w tym współpracy dyrektora szkoły/kierownika szkolnego punktu konsultacyjnego z organami statutowymi szkoły bądź organizacjami pozaszkolnymi. Ponadto skargi dotyczyły również organizacji zajęć lekcyjnych i szkolnych uroczystości okolicznościowych, a także oceniania uczniów i realizowania ram programowych kształcenia uzupełniającego. W latach: 2016, 2017 do Ośrodka Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą nie złożono wniosków w rozumieniu art. 241 Kpa.

W Ośrodku Rozwoju Edukacji i Centrum Informatycznym Edukacji nie odnotowano wpływu skarg i wniosków.

Informacja o podejmowanych działaniach na rzecz usunięcia przyczyn skarg i wniosków oraz doskonalenia działalności Ministerstwa Edukacji Narodowej, kuratoriów oświaty, jednostek podległych

W latach: 2016, 2017 podejmowane były działania na rzecz usunięcia przyczyn skarg i wniosków oraz polepszenia działalności Ministerstwa Edukacji Narodowej, kuratoriów oświaty, jednostek podległych:

* w Ministerstwie Edukacji Narodowej

W celu usuwania przyczyn skarg, dotyczących zapewnienia pomocy psychologiczno-pedagogicznej uczniom, Ministerstwo Edukacji Narodowej przygotowało pakiet zmian w przepisach prawa, dotyczący wsparcia uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi. Zmiany te wprowadzono w przepisach rozporządzeń Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2017 r. w sprawie:

1. *zasad organizacji i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej
w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach* (Dz. U. poz. 1591);
2. *warunków organizowania kształcenia, wychowania i opieki dla dzieci
i młodzieży niepełnosprawnych, niedostosowanych społecznie i zagrożonych niedostosowaniem społecznym* (Dz. U. poz. 1578);
3. *indywidualnego obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego dzieci i indywidualnego nauczania dzieci i młodzieży* (Dz. U. poz. 1616).

Jednym z podstawowych kierunków realizacji polityki oświatowej państwa w roku szkolnym 2017/2018 jest *Podnoszenie jakości edukacji włączającej w szkołach i placówkach systemu oświaty.*

W ramach nadzoru pedagogicznego, od 2 stycznia 2018 r. prowadzone jest monitorowanie mające na celu zbadanie, w jaki sposób przedszkola i szkoły organizują pomoc psychologiczno-pedagogiczną dla uczniów. Pytania w arkuszu monitorowania obejmują zagadnienia dotyczące m.in. uwzględnienia w arkuszu organizacji szkoły godzin na realizację zajęć z zakresu pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

W planie nadzoru pedagogicznego sprawowanego przez Ministra Edukacji Narodowej na rok szkolny 2017/2018 uwzględniono:

1. ocenę prawidłowości współpracy publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych z przedszkolami i szkołami;
2. ocenę prawidłowości zapewnienia warunków i organizacji kształcenia uczniów niepełnosprawnych w szkołach ogólnodostępnych.

Wnioski z przeprowadzonego monitorowania i kontroli, kuratorzy oświaty przedstawią w terminie do 15 października 2018 roku.

W dniu 18 października 2017 r. odbyła się ogólnopolska konferencja *Uczeń ze specjalnymi potrzebami a zmiany w prawie oświatowym.* Konferencja adresowana była do dyrektorów przedszkoli, szkół i placówek oraz nauczycieli. Konferencja miała na celu zaprezentowanie nowych rozwiązań dotyczących kształcenia dzieci i młodzieży ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi. Uczestnicy konferencji dowiedzieli się, w jaki sposób wprowadzać zmiany dotyczące kształcenia uczniów z niepełnosprawnościami w szkołach. W celu zwiększenia dostępności do konferencji wydarzenie było transmitowane on-line. Dodatkowo materiał wideo z konferencji dostępny jest na stornie internetowej Ośrodka Rozwoju Edukacji.

Ponadto, kuratorzy oświaty na zlecenie Ministerstwa Edukacji Narodowej w okresie od listopada do grudnia 2017 r. organizowali konferencje dotyczące upowszechniania rozwiązań prawnych oraz dobrych praktyk w zakresie organizacji kształcenia i wsparcia uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.

Adresatami konferencji byli dyrektorzy przedszkoli, szkół i placówek, a także nauczyciele odpowiedzialni za organizację kształcenia specjalnego i pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

Program każdej z konferencji obejmował:

1. Istotę edukacji włączającej w podnoszeniu jakości edukacji wszystkich uczniów.
2. Zmiany w przepisach prawa dotyczące organizacji kształcenia i wsparcia uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi.
3. Dyskusję.
4. Prezentację dobrej praktyki z terenu województwa z przedstawieniem aktywnej formy realizacji działań przedszkola, szkoły czy placówki z udziałem uczniów.

Dodatkowo, Ośrodek Rozwoju Edukacji, we współpracy z Ministerstwem Edukacji Narodowej przygotował poradnik *Uczeń ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi w systemie edukacji w świetle nowych przepisów prawa oświatowego[[1]](#footnote-2)*. W publikacji opisano nowe rozwiązania prawne oraz praktyczne przykłady z zakresu organizowania i udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej, organizowania kształcenia specjalnego i indywidualnego obowiązkowego rocznego wychowania przedszkolnego oraz indywidualnego nauczania. Poradnik dostępny jest na stronie internetowej Ośrodka Rozwoju Edukacji.

Działania podejmowane na poziomie centralnym w ramach systemowych rozwiązań gwarantujących bezpieczne warunki kształcenia, wychowania i opieki dotyczą rozwiązań prawnych wspierających szkoły (placówki) w wypełnianiu ich funkcji wychowawczej i zadań wychowawczo-profilaktycznych.

W ustawie z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 59, z późn. zm.) wprowadzono:

* przepis gwarantujący upowszechnianie w systemie oświaty wiedzy o bezpieczeństwie wśród dzieci i młodzieży oraz kształtowanie właściwych postaw wobec zagrożeń, w tym związanych z korzystaniem z technologii informacyjno-komunikacyjnych, i sytuacji nadzwyczajnych (art. 1 pkt 21),
* obowiązek podejmowania w szkole/placówce działań zabezpieczających uczniów przed dostępem do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla ich prawidłowego rozwoju, w szczególności poprzez zainstalowanie i aktualizowanie oprogramowania zabezpieczającego (art. 27). O doborze konkretnych środków i form realizacji tego obowiązku decyduje dyrektor szkoły,
* przepis zobowiązujący dyrektora szkoły do organizowania pracy szkoły z poszanowaniem zasad higieny pracy umysłowej uczniów (art. 110 ust. 4). Przepis ten zobowiązuje dyrektora szkoły do uwzględnienia zasad ochrony zdrowia i higieny pracy przy ustalaniu tygodniowego rozkładu zajęć określającego organizację zajęć edukacyjnych. Użyte w tym przepisie ogólne sformułowanie odnoszące się do „zasad ochrony zdrowia i higieny pracy” obejmuje w szczególności higienę procesu nauczania, tzn. obowiązek dyrektora szkoły w zakresie organizowania pracy szkoły z poszanowaniem zasad higieny pracy umysłowej uczniów.

Przygotowano dla dyrektorów szkół/nauczycieli i rodziców kompendium wiedzy/zbiór rekomendacji nt. działań profilaktycznych związanych z ryzykiem wystąpienia zagrożeń bezpieczeństwa w szkole/placówce wraz ze wskazaniem przepisów w tym zakresie.

Dokument ten:

* został utworzony w celu zaspokojenia podstawowych potrzeb szkoły - dyrektor otrzymuje pakiet propozycji do działań (zadanie do wykonania) oraz zestaw procedur na wypadek sytuacji kryzysowej,
* jest napisany językiem prostym, nietechnicznym, odwołującym się do znanej dyrektorom i nauczycielom oraz innym pracownikom terminologii,
* opisuje działania profilaktyczne i procedury w odniesieniu do bezpieczeństwa fizycznego (wewnętrznego i zewnętrznego) oraz bezpieczeństwa cyfrowego,
* zawiera zbiór dobrych praktyk, odwołania do szczegółowych rozwiązań, materiałów szkoleniowych, dokumentów, multimediów edukacyjnych;
* 22 sierpnia 2017 r. został zaprezentowany kuratorom oświaty, a następnie zamieszczony na stronie

[www.bezpiecznaszkola.men.gov.pl](http://www.bezpiecznaszkola.men.gov.pl).

Ponadto, zgodnie z art. 125 ustawy - Prawo oświatowe, minister właściwy do spraw oświaty i wychowania w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw pracy określi, w drodze rozporządzenia, ogólne przepisy bezpieczeństwa i higieny obowiązujące w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach, z uwzględnieniem w szczególności warunków pracy i nauki w czasie pobytu w szkole, w tym w warsztatach, laboratoriach i pracowniach szkolnych oraz w czasie zajęć z wychowania fizycznego, w czasie zawodów sportowych i wycieczek turystycznych, oraz postępowanie w sprawach wypadków uczniów.

Projektowane rozporządzenie zastąpi obecnie obowiązujące rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach (Dz. U. z 2003 r. poz. 69, z późn. zm.). Rozporządzenie określi między innymi:

1. przepisy dotyczące zachowania bezpiecznych i higienicznych warunków pracy w szkole, w szczególności w zakresie:
2. organizacji zajęć dydaktyczno – wychowawczych, w tym czasu przerw pomiędzy zajęciami;
3. przeszkolenia uczniów i nauczycieli w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
4. wyposażenia szkół i placówek w apteczki oraz ich użytkowania.
5. przepisy dotyczące zachowania bezpiecznej i higienicznej organizacji pracy w warsztatach, laboratoriach, pracowniach oraz stanowiskach praktycznej nauki zawodu, w tym w zakresie liczebności grup;
6. przepisy dotyczące zachowania bezpiecznych i higienicznych warunków dotyczących wychowania fizycznego i sportu;
7. przepisy dotyczące zachowania bezpiecznych i higienicznych warunków dotyczących organizacji krajoznawstwa i turystyki oraz wypoczynku;
8. przepisy dotyczące wypadków uczniów pozostających pod opieką szkoły i placówki.

Projektowane rozwiązania przyczynią się do poprawy bezpieczeństwa i higieny pracy uczniów w szkołach i placówkach.

Problematyka dotycząca oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów była uwzględniana przy ustalaniu kierunków realizacji polityki oświatowej państwa i zadań nadzoru pedagogicznego. W roku szkolnym 2015/2016 przeprowadzono kontrolę pn. *Zgodność z przepisami prawa przeprowadzania egzaminu klasyfikacyjnego*.

W związku z licznymi skargami wpływającymi do Ministerstwa Edukacji Narodowej, dotyczącymi nieprzestrzegania przepisów określających zasady oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów, w planie kontroli MEN na rok 2018 zaplanowano przeprowadzenie kontroli w trzech kuratoriach oświaty, na temat: *Realizacja przez Kuratora Oświaty nadzoru pedagogicznego w zakresie przestrzegania zasad oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów
w szkołach.*

* w kuratoriach oświaty:
* zorganizowano narady z dyrektorami szkół i placówek, podczas których omawiano problemy zawarte w skargach, sposób ich załatwienia, a także przeprowadzono szkolenia z zakresu Prawa Oświatowego,
* przeprowadzono kontrole doraźne w szkołach i placówkach, a w przypadku wykrycia nieprawidłowości wydano stosowne zalecenia, uwagi i wnioski mające na celu wyeliminowanie przyczyn składania skarg,
* udzielano rodzicom, nauczycielom, dyrektorom szkół i placówek pisemnych oraz telefonicznych wyjaśnień i informacji z zakresu skarg i wniosków,
* w ramach stałego kontaktu wizytatorów z podległymi szkołami i placówkami organizowano spotkania, szkolenia poświęcone tematyce spraw problemowych.
* w okręgowych komisjach egzaminacyjnych:
* przeprowadzono szkolenia dla dyrektorów szkół dotyczące organizacji sesji egzaminacyjnych, ze szczególnym zwróceniem uwagi na bezwzględną konieczność przestrzegania procedur przebiegu egzaminu,
* wykorzystano i rozpowszechniono opracowane przez Centralną Komisję Egzaminacyjną materiały multimedialne dla rodziców i zdających objaśniające obowiązujące przepisy prawa, a także opracowano własne materiały dotyczące ww. problematyki.
* w Ośrodku Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą:
* realizowano bieżące monitorowanie przez ORPEG sposobu zarządzania i organizacji procesów edukacyjnych w ZS, SPK, Szkołach Europejskich oraz w Sekcjach Polskich we Francji,
* wprowadzono kontrolę przestrzegania przepisów prawa w odniesieniu do działalności statutowej szkoły, działalności dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej,
* przeprowadzono warsztaty doskonalące z zakresu kontroli zarządczej, nadzoru pedagogicznego, bezpieczeństwa informacji, doskonalenia warsztatu pracy nauczyciela, współpracy z rodzicami, indywidualizacji pracy z uczniem, dwujęzyczności,
* utrzymywano bieżące kontakty OPREG z kierownikami SPK, dyrektorem ZS i koordynatorami Sekcji,
* zapewniono w sytuacjach skomplikowanych korzystanie przez ORPEG z pomocy Kancelarii Prawnej.
	+ w ORPEG wskazane jest:
* wzmocnienie nadzoru nad Zespołem Szkół im. Z. Mineyki przy Ambasadzie RP w Atenach i szkolnymi punktami konsultacyjnymi,
* monitorowanie sytuacji stanowiących potencjalne źródło konfliktów w środowisku szkolnym Zespołu Szkół im. Z. Mineyki przy Ambasadzie RP w Atenach i szkolnych punktów konsultacyjnych,
* przekazywanie w cyklicznej korespondencji seryjnej kierowanej do dyrektora Zespołu Szkół im. Z. Mineyki przy Ambasadzie RP w Atenach i kierowników szkolnych punktów konsultacyjnych komunikatów dotyczących regulacji prawnych oraz rozstrzygnięć kwestii wywołujących konflikty w ww. szkołach.
	+ w Ministerstwie Edukacji Narodowej wskazane jest:
* monitorowanie sytuacji stanowiących potencjalne źródło konfliktów w środowisku szkolnym Zespołu Szkół im. Z. Mineyki przy Ambasadzie RP w Atenach i szkolnych punktów konsultacyjnych.

W załączeniu: Zestawienie liczbowe skarg i wniosków wniesionych w latach 2016 i 2017 do Ministerstwa Edukacji Narodowej, kuratoriów oświaty oraz jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi Edukacji Narodowej

OPRACOWALI AKCEPTOWAŁ

Martyna Koniecka Sławomir Wiatrowski

specjalista w Biurze Kontroli dyrektor Biura Kontroli

Bogdan Bazan

główny specjalista w Biurze Kontroli

1. <https://www.ore.edu.pl/2018/02/uczen-ze-speporadnik-dla-dyrektorow-2/> [↑](#footnote-ref-2)