

## **Procedura zgłaszania oraz rozpatrywania pytań, skarg, wniosków i rekomendacji w CLXIII LO w Warszawie**

### **Rozdział I**

#### **Procedura zgłaszania pytań, skarg, wniosków i rekomendacji**

1. Prawo do zgłaszania pytań, skarg, wniosków i rekomendacji w CLXIII LO w Warszawie przysługuje uczniom, rodzicom, pracownikom pedagogicznym, niepedagogicznym, a także osobom spoza środowiska szkoły.
2. Pytania, skargi, wnioski i rekomendacje w zależności od tematu powinny być zgłaszane do nauczycieli, wychowawców, pracowników administracji, dyrektora szkoły.
3. Rekomendujemy kontakt w sprawach:
  - a) edukacyjnych z nauczycielami przedmiotu,
  - b) wychowawczych z wychowawcą oddziału,
  - c) pomocy pedagogiczno-psychologicznej z wychowawcą, pedagogiem lub psychologiem,
  - d) socjalnych z wychowawcą lub pedagogiem,
  - e) zdrowotnych z pielęgniarką szkolną i/lub wychowawcą
  - f) administracyjnych, organizacyjnych z pracownikami sekretariatu
  - g) trudnych do określenia adresata z pracownikami sekretariatu.
4. Pytania, skargi, wnioski i rekomendacje do pracowników szkoły mogą być zgłaszane indywidualnie w formie ustnej (podczas rozmów bezpośrednich, telefonicznych) lub pisemnej poprzez dziennik elektroniczny albo w formie tradycyjnej opatrzonej podpisem.
5. Pytania, skargi, wnioski i rekomendacje do dyrektora szkoły mogą być zgłaszane:
  - a) bezpośrednio w formie ustnej lub pisemnej, indywidualnie lub w imieniu danego środowiska (z zastrzeżeniem pkt. 6)
  - b) poprzez dziennik elektroniczny lub do sekretariatu szkoły (forma pisemna składana do sekretariatu szkoły powinna być podpisana w celu umożliwienia udzielenia odpowiedzi). Na żądanie składającego pismo sekretariat wydaje potwierdzenie otrzymania dokumentu w postaci pieczęci z datą wpływu na kserokopii.
  - c) za pośrednictwem pełnomocnika, którym może być Samorząd Uczniowski, Trójka klasowa rodziców lub Prezydium Rady Rodziców.

6. Do składania pytań, skarg, wniosków i rekomendacji w imieniu środowiska uczniów i/lub rodziców uprawnieni są reprezentanci środowiska wyłonieni w demokratycznych wyborach (Prezydium Rady Rodziców, Samorządu Uczniowskiego, Trójki Klasowe, Prezydium Samorządu Klasowego) lub osoby dysponujące ustną lub pisemną rekomendacją środowiska do takiego działania (np. w wyniku dyskusji podczas zebrania rodziców) potwierdzonego wyraźnym oświadczeniem o otrzymanym pełnomocnictwie. W takim przypadku wyniki ustaleń zostaną przekazane poprzez dziennik elektroniczny wszystkim osobom reprezentowanym w ten sposób w sprawie.
7. W treści pytania, skargi, wniosku, rekomendacji powinien się znaleźć krótki opis problemu i wskazanie celu złożenia dokumentu. Wskazane są dane kontaktowe potrzebne do odesłania odpowiedzi lub doprecyzowania problemu.

## **Rozdział II**

### **Procedura rozpatrywania pytań, skarg, wniosków i rekomendacji**

1. Pytania, skargi, wnioski i rekomendacje rozpatrywane są zgodnie z przepisami prawa ustawodawczego (m.in. Ustawą o systemie oświaty, Prawo oświatowe, Karta Nauczyciela) i wykonawczego.
2. Podczas procedowania sprawy na każdym etapie obowiązuje klauzula poufności.
3. Pracownik rozpatrujący sprawę ma prawo poprosić o doprecyzowanie zgłoszonego problemu.
4. Pracownik rozpatrujący sprawę ma prawo do konsultacji sposobu postępowania z dyrektorem szkoły.
5. Pracownik szkoły rozpatrujący sprawę dotyczącą sytuacji w jego opinii trudnej/niestandardowej, wykraczającej poza zakres kompetencji ma obowiązek konsultacji sposobu postępowania z dyrektorem szkoły.
6. W przypadku naruszenia praw ucznia sprawy są rozpatrywane zgodnie z trybem przewidzianym w Statucie Szkoły: Rozdział 5
7. Dla spraw procedowanych przez pracowników pedagogicznych i niepedagogicznych instancją odwoławczą jest dyrektor szkoły.
8. W przypadku pytania, skargi, wniosku, rekomendacji dotyczącej pracy nauczyciela lub pracownika niepedagogicznego dyrektor szkoły dokonuje analizy sytuacji zgodnie z rozporządzeniem o nadzorze dydaktycznym w oparciu o:
  - a) rozmowę z zainteresowanymi stronami,
  - b) dokumentację pracy,
  - c) arkusze obserwacji zajęć,

- d) ankiety do uczniów/nauczycieli/rodziców,
  - e) raporty z diagnoz wewnętrznych dokonanych przez powołane do sprawy zespoły zadaniowe,
  - f) inne adekwatne dla sprawy źródła danych.
9. Pracownik rozpatrujący sprawę odpowiada w formie adekwatnej do sposobu zadania pytania, zgłoszenia skargi, wniosku, rekomendacji. Forma ustna wymaga ustnej odpowiedzi, forma pisemna pisemnej.
10. Dyrektor szkoły rozpatrujący sprawę odpowiada w formie adekwatnej do sposobu zadania pytania, zgłoszenia skargi, wniosku, rekomendacji. Forma ustna wymaga ustnej odpowiedzi, forma pisemna - pisemnej, z założeniem, że:
- a) jeśli nadawcą jest osoba indywidualna, otrzymuje odpowiedź indywidualną,
  - b) jeśli pismo kierowane jest w imieniu danego środowiska (np. uczniów z danej klasy, rodziców danej klasy) odpowiedź udzielana jest wszystkim z danego środowiska.
  - c) odpowiedź na pisma kierowane do dyrektora szkoły za pośrednictwem pełnomocnika odsyłana jest do pełnomocnika oraz do wiadomości zainteresowanego gremium poprzez dziennik elektroniczny.
11. Wszystkie odpowiedzi na pytania, skargi, wnioski, rekomendacje udzielane są zgodnie z zasadą poufności w trosce o zachowanie praw pracowniczych i uczniowskich określonych przez RODO, KP i KPA. Uwaga m.in. nie udziela się informacji o stanie zdrowia pracowników, przyczynach nieobecności, a także o planowanym czasie nieobecności, natomiast na wniosek zainteresowanych w przypadku dłuższej nieobecności pracownika pedagogicznego udziela się informacji na temat podejmowanych przez szkołę działań na rzecz realizacji podstawy programowej i zapewnienia uczniom bezpieczeństwa, jeśli w mniemaniu pytającego podjęte dotąd działania wydają się nieadekwatne lub niewystarczające.
12. Zakłada się działania bezzwłoczne na rzecz wygenerowania odpowiedzi, z klauzulą, że załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania.

### **Rozdział III**

#### **Tryb składania skarg na pracę szkoły**

1. Dla spraw procedowanych przez dyrektora szkoły instancją odwoławczą jest organ sprawujący nadzór pedagogiczny (Mazowiecki Kurator Oświaty) oraz organ prowadzący (Prezydent m.st. Warszawy).

  
DYREKTOR  
mgr Izabela Nowacka