

**ANALIZA**  
**przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków**  
**przez Ministerstwo Edukacji Narodowej**  
**w 2009 roku**

**I. INFORMACJE OGÓLNE**

Analiza została opracowana na podstawie sprawozdań nadesłanych do Biura Organizacyjnego przez komórki organizacyjne Ministerstwa, kuratoria oświaty oraz jednostki podległe i nadzorowane.

Analiza obejmuje skargi i wnioski składane i rozpatrywane w trybie działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46) oraz regulaminu organizacyjnego Ministerstwa Edukacji Narodowej.

W 2009 roku w Ministerstwie oraz jednostkach podległych i nadzorowanych rozpatrzono łącznie 2099 skarg i wniosków, w tym 1855 załatwiono bezpośrednio (ok. 88 %), a 244 przekazano, zgodnie z kompetencjami, innym organom (ok. 12%).

Szczegółowe informacje dotyczące danych liczbowych rozpatrzonych skarg i wniosków w Ministerstwie, kuratoriach oświaty oraz jednostkach podległych i nadzorowanych w 2009 r. zamieszczono w załączniku nr 1.

W 2009 roku posłowie i senatorowie wnieśli 17 interwencji, zapytań i oświadczeń o charakterze skarg i wniosków. Wszystkie wystąpienia o tym charakterze zostały załatwione w terminie, a interweniujący otrzymali szczegółowe wyjaśnienia dotyczące poruszanych spraw.

Rozpatrzone w 2009 roku w Ministerstwie oraz jednostkach podległych i nadzorowanych skargi i wnioski zostały poddane analizie według następujących kryteriów:

- tematyki rozpatrywanych spraw,
- przyczyn składania skarg i wniosków oraz sposobów ich załatwiania,
- terminowości załatwiania spraw.

## II. TEMATYKA ROZPATRYWANYCH SKARG I WNIOSKÓW

Skargi i wnioski rozpatrzone w 2009 r. w Ministerstwie dotyczyły następujących grup tematycznych:

- 1) funkcjonowania szkół, organizacji kształcenia ogólnego i specjalnego, spraw wychowawczych oraz nadzoru pedagogicznego;
- 2) funkcjonowania przedszkoli, placówek oświatowo-wychowawczych i pomocy materialnej dla uczniów;
- 3) egzaminów, programów i podręczników;
- 4) nauczycielskich spraw pracowniczych.

Najwięcej skarg i wniosków rozpatrzonych w 2009 r. dotyczyło pierwszej grupy tematycznej czyli *funkcjonowania szkół, organizacji kształcenia ogólnego i specjalnego, spraw wychowawczych oraz nadzoru pedagogicznego*. W tym obszarze zgłaszano przede wszystkim problemy dotyczące:

- wypełniania przez szkołę funkcji dydaktycznej, wychowawczej, opiekuńczej,
- zaniedbywania bądź niewłaściwego wypełniania obowiązków przez dyrektora szkoły i nauczycieli,
- złego traktowania (zastraszanie, poniżanie) uczniów przez nauczycieli,
- sposobu powoływania społecznych organów w procesie zarządzania szkołą,
- sprawowania nadzoru pedagogicznego przez kuratora oświaty,
- agresji uczniów względem nauczycieli w szkole,
- oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów szkół podstawowych, gimnazjów oraz szkół ponadgimnazjalnych (w tym oceny z zachowania),
- zapewnienia uczniom bezpiecznych i higienicznych warunków nauki,
- pobierania opłat za szkolne świadczenia, ubezpieczenie uczniów, komitet rodzicielski,
- niezadowolienia z uzyskanych informacji i rozpatrzenia sprawy przez organizatorów olimpiad przedmiotowych,
- dyskryminacji osób prowadzących placówki oświatowe z powodu orientacji seksualnej,
- niezorganizowania, przez dyrektora szkoły, zajęć rewalidacyjnych dla dziecka posiadającego orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego z powodu autyzmu,
- niewłaściwego traktowania ucznia niepełnosprawnego,
- sposobu nauczania dziecka przewlekle chorego w klasie integracyjnej,
- nieprawidłowości występujących przy dowozie dzieci niepełnosprawnych do szkół.

Skargi i wnioski dotyczące *funkcjonowania przedszkoli, placówek oświatowo-wychowawczych i pomocy materialnej dla uczniów* dotyczyły głównie:

- nieprawidłowości występujących przy dowozie dzieci do przedszkola,
- funkcjonowania przedszkoli i oddziałów przedszkolnych w szkołach podstawowych, w zakresie prowadzenia zajęć edukacyjnych, wychowania i opieki pedagogicznej,
- niewłaściwego traktowania dzieci przez nauczycieli przedszkoli,
- niewystarczającej znajomości i interpretacji przez nauczycieli przepisów prawa oświatowego i Kpa,
- sposobu sprawowania nadzoru pedagogicznego nad przedszkolami przez kuratorów oświaty,
- rekrutacji do przedszkoli,

- odmowy wydania przez poradnię opinii w sprawie wczesnego wspomaganie rozwoju dziecka,
- indywidualnego nauczania,
- niewłaściwego sprawowania nadzoru pedagogicznego nad poradnią psychologiczno-pedagogiczną przez kuratora oświaty,
- nieprawidłowej działalności dyrektorów placówek i nauczycieli w zakresie planowania pracy, kwalifikacji kadry, realizacji programów edukacyjnych, wyników sprawdzianów i egzaminów,
- niewłaściwego traktowania uczniów przez nauczycieli i dyrektorów placówek,
- nieprawidłowości występujących przy opracowaniu kryteriów, umożliwiających rozliczenie środków finansowych, przeznaczonych na stypendia szkolne i podręczniki dla uczniów,
- sytuacji socjalnych i rodzinnych uczniów (odebranie władzy rodzicielskiej, ustalenie pieczy zastępczej, zakup zestawu komputerowego i wycieczki turystycznej dla ucznia szkoły podstawowej i jego rodziny).

Wpływające do Ministerstwa skargi i wnioski zaliczone do grupy tematycznej *egzaminu, programy, podręczniki* dotyczyły przede wszystkim:

- wprowadzenia reformy programowej edukacji dzieci 6-7-letnich i chęci powrotu do poprzedniej podstawy programowej,
- wprowadzenia nowej podstawy programowej kształcenia ogólnego,
- niezadowolenia z wyników egzaminu maturalnego,
- dystrybucji arkuszy egzaminacyjnych dostosowanych do niepełnosprawności ucznia,
- nieprawidłowości w działaniach okręgowych komisji egzaminacyjnych,
- poprawy jakości programów nauczania i podręczników.

Skargi i wnioski z zakresu *nauczycielskich spraw pracowniczych* dotyczyły przede wszystkim następujących problemów:

- przewlekłego bądź niezadowolającego rozpatrywania skarg i wniosków nauczycieli lub organów prowadzących szkoły przez kuratoria oświaty,
- naruszania przepisów prawa dotyczących organizacji pracy szkoły, czasu pracy nauczycieli, w tym dyrektorów szkół i placówek oświatowych, zadań i obowiązków realizowanych przez nauczycieli,
- nawiązywania i rozwiązywania stosunku pracy z nauczycielem,
- uprawnień nauczycieli wynikających z ustawy - Karta Nauczyciela (np. prawo do ulg i świadczeń w przypadku podejmowania doksztalcania lub doskonalenia zawodowego, prawo do wcześniejszej emerytury),
- uprawnień urlopowych nauczycieli, w tym urlopu macierzyńskiego i wychowawczego,
- zadań i obowiązków dyrektora szkoły,
- różnic interpretacyjnych, bądź braku precyzji w przepisach dotyczących pragmatyki służbowej nauczycieli,
- spraw związanych z ubieganiem się przez nauczycieli o kolejne stopnie awansu zawodowego i oceną pracy nauczycieli oraz konkursem na stanowisko dyrektora szkoły,
- kwalifikacji wymaganych do zajmowania stanowiska nauczyciela wychowania fizycznego i nauczyciela języka angielskiego,
- sposobu przeprowadzenia zaliczeń z przedmiotów kultura i fonetyka praktyczna w nauczycielskim kolegium języków obcych.

Skargi i wnioski dotyczące kształcenia zawodowego - podobnie jak w latach ubiegłych - miały charakter jednostkowy. Większość skarg w tym zakresie została przekazana, zgodnie z właściwością, do rozpatrzenia przez kuratorów oświaty. Część skarg dotyczyła postępowania administracji służby więziennej, związanego z uniemożliwianiem osadzonym podejmowania dalszego kształcenia. Sprawy te, zgodnie z właściwością, były kierowane do Centralnego Zarządu Służby Więziennej.

Skargi i wnioski rozpatrzone w 2009 r. w jednostkach podległych i nadzorowanych dotyczyły głównie:

- spraw wychowawczych uczniów,
- toku nauczania w szkołach i placówkach oświatowych,
- spraw pracowniczych,
- postawy etycznej nauczycieli,
- zarządzania oświatą.

Zestawienie ogólne sposobu załatwiania skarg i wniosków przez Ministerstwo, jednostki podległe i nadzorowane oraz kuratoria oświaty zostało przedstawione w załączniku nr 2.

### **III. PRZYCZYNY SKŁADANIA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ SPOSOBY ICH ZAŁATWIANIA**

W 2009 r. w Ministerstwie Edukacji Narodowej, kuratoriach oświaty oraz jednostkach podległych i nadzorowanych spośród 1855 rozpatrzonych skarg i wniosków, zaledwie 3% uznano za zasadne.

Za główne przyczyny składania skarg w 2009 r. uznano:

- nieznaną obowiązuje prawo oświatowe (*tj. ustawy o systemie oświaty, ustawy - Karta Nauczyciela oraz aktów wykonawczych*), jego niewłaściwą interpretację i błędne stosowanie w praktyce zarówno przez skarżących, jak i przez nauczycieli, dyrektorów szkół oraz pracowników organów nadzorujących szkoły;
- niewystarczającą informację o przygotowywanych zmianach w przepisach prawa oświatowego;
- nienależyte wykonywanie zadań przez podmioty systemu oświaty, w tym m.in. nieprawidłowości bądź brak należytego nadzoru ze strony organów nadzorujących działalność szkół;
- niezadowolenie skarżących z reformy programowej dla dzieci 6-7 letnich oraz nowej podstawy programowej kształcenia ogólnego.

Sprawy, z jakimi zwracali się skarżący do Ministerstwa były wnikliwie analizowane i rozpatrzone, a zainteresowani otrzymywali wyczerpujące odpowiedzi. Dokładano wszelkich starań, aby odpowiedzi były wyczerpujące, a w sprawach nie należących do właściwości Ministerstwa wskazywano instytucje właściwe do ich rozpatrzenia lub też wskazywano inne rozwiązania przedstawionych problemów.

Skargi wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego przekazywane były do organów sprawujących nadzór pedagogiczny, jednostek samorządu terytorialnego lub urzędów centralnych, celem uzyskania odpowiedzi na postawione zarzuty.

Biorąc pod uwagę liczbę oraz tematykę skarg dotyczących obowiązującego prawa oświatowego uznano, że nie można wziąć ich za podstawę do podjęcia w skali kraju niezwłocznych działań naprawczych lub zmiany rozwiązań systemowych, w tym zmiany przepisów prawa. Jednakże fakt wystąpienia skarg dotyczących błędnego stosowania prawa oświatowego w praktyce, wskazuje na potrzebę ustawicznej edukacji prawnej wszystkich podmiotów systemu oświaty oraz podjęcia działań służących podnoszeniu kultury prawnej. Ministerstwo podjęło działania w tym kierunku, wykorzystując m.in. do tego celu nowe technologie informatyczne i informacyjno-komunikacyjne.

W przypadku skarg dotyczących nienależytego wykonywania zadań przez podmioty systemu oświaty, Ministerstwo kierowało do właściwych organów stosowne zalecenia bądź zobowiązywało ww. podmioty do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości. Wdrażane obecnie nowe przepisy w sprawie nadzoru pedagogicznego powinny sprzyjać eliminowaniu nieprawidłowości wynikających z zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań i obowiązków nałożonych prawem na poszczególne ogniwa systemu oświaty w Polsce.

Na skargi dotyczące reformy programowej dla dzieci 6-7 letnich, Ministerstwo udzielało odpowiedzi uzasadniających potrzebę wprowadzenia zmian programowych w rocznym przygotowaniu przedszkolnym i w klasach pierwszych szkoły podstawowej. W odpowiedzi na skargi dotyczące nowej podstawy programowej kształcenia ogólnego informowano skarżących o zakresie zaproponowanych zmian oraz celach ich wprowadzenia.

Przesłane w 2009 r. do Ministerstwa wnioski zawierały propozycje zmian odnośnie do:

- sposobu funkcjonowania szkół,
- reformy systemu oświaty,
- zasad pracy wychowawczej z dziećmi i młodzieżą zagrożoną niedostosowaniem społecznym.

Na wszystkie wnioski udzielono odpowiedzi oraz uznano je za głosy w dyskusji nad nowymi kierunkami zmian systemu oświaty, służącymi lepszemu zaspokojeniu potrzeb ludności w zakresie edukacji.

#### **IV. TERMINOWOŚĆ UDZIELANIA ODPOWIEDZI**

W 2009 roku w Ministerstwie nie załatwiono w terminie ok. 1,6% ogółu skarg i wniosków, w tym w przypadku dwóch spraw przekroczone o 1-2 dni termin przekazania sprawy innemu organowi. W zakresie terminowości udzielania odpowiedzi skarżącym nastąpiła zdecydowana poprawa (z 20% spraw przeterminowanych w 2008 roku do 1,6% w roku 2009, co obrazuje załącznik nr 3). Poprawa terminowości nastąpiła w wyniku wprowadzenia systemu monitorowania terminowości udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski kierowane do Ministerstwa.

W piętnastu przypadkach wydłużony został termin załatwienia skargi, z uwagi na konieczność zasięgnięcia opinii innego organu albo skomplikowany, wielowątkowy charakter skargi lub też niewystarczające wyjaśnienia uzyskane od organów, do których zwracało się Ministerstwo o wyrażenie opinii.

Kuratoria oświaty wykazały 3,6% przeterminowanych odpowiedzi na skargi i wnioski, natomiast jednostki podległe i nadzorowane nie wykazały w swoich sprawozdaniach takich spraw.

## V. PODSUMOWANIE I WNIOSKI

W 2009 roku, tak jak w ubiegłych latach, skargi były rozpatrywane przez komórki organizacyjne Ministerstwa lub przekazywane do rozpatrzenia właściwym resortom, kuratorom oświaty oraz jednostkom samorządu terytorialnego.

Skargi wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego przekazywano do załatwienia organom sprawującym nadzór pedagogiczny nad szkołami lub placówkami systemu oświaty.

Duża liczba spraw skargowych skierowanych do Ministerstwa nie należała do kompetencji MEN, dlatego też ok. 26% skarg i wniosków zostało odesłanych do załatwienia innym organom.

Analiza rozpatrywanych skarg i wniosków potwierdza, że najczęstsze przyczyny składania skarg wynikają ze słabej znajomości obowiązującego prawa oświatowego przez skarżących oraz niewłaściwej interpretacji i niewłaściwego rozpatrywania skarg przez dyrektorów szkół i placówek oświatowych.

Liczba skarg i wniosków, które wpłynęły do Ministerstwa, kuratoriów oświaty i jednostek podległych i nadzorowanych w 2009 r. zmalała o ok. 10% w porównaniu do 2008 roku.

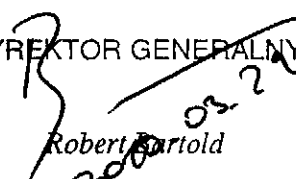
Na potrzeby statystyczne przygotowano również analizę porównawczą w zakresie liczby rozpatrzonych skarg i wniosków w Ministerstwie, kuratoriach oświaty oraz jednostkach podległych i nadzorowanych w latach 2005-2009 (załącznik nr 4).

### Wnioski:

1. Dalszego nadzorowania przez dyrektorów komórek organizacyjnych Ministerstwa terminowego udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski.
2. W ramach kontroli zewnętrznych prowadzonych przez komórki organizacyjne Ministerstwa w jednostkach podległych Ministrowi Edukacji Narodowej, należy sprawdzać prawidłowość przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez te jednostki, zgodnie z przygotowanymi w tym zakresie wytycznymi.

Opracowanie:  
Bożena Majczak  
Magdalena Prucnal  
Biuro Organizacyjne

Akceptował:

DYREKTOR GENERALNY  
  
Robert Bartold  
2009 03 24

**Zestawienie liczbowe  
skarg i wniosków załatwionych w 2009 r. w poszczególnych grupach  
problemowych**

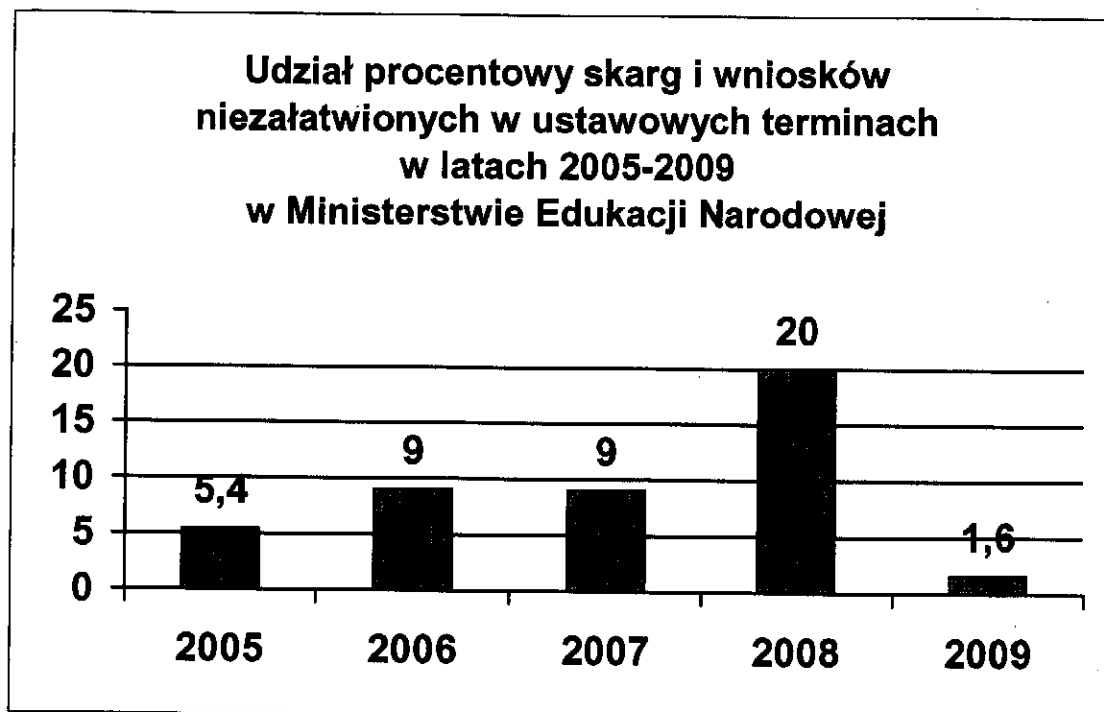
Lp.	Problematyka	Liczba skarg i wniosków w Ministerstwie Edukacji Narodowej	Liczba skarg i wniosków w kuratoriach oświaty	Liczba skarg i wniosków w jednostkach podległych i nadzorowanych	Razem
1	2	3	5	4	6
1.	Przyjęcia do szkół i innych placówek oświatowych	5	43	-	48
2.	Tok nauczania w szkołach – egzaminy – regulamin oceniania	44	160	615	819
3.	Stypendia, internaty, żywienie, wypoczynek i sprawy socjalne uczniów	2	8	-	10
4.	Sprawy wychowawcze uczniów	15	217	1	233
5.	Stosunek pracy nauczycieli - zatrudnienia, zwolnienia, ocena pracy, konkursy na stanowiska dyrektorów szkół	30	65	2	97
6.	Doskonalenie i doksztalcanie nauczycieli	3	2	-	5
7.	Wynagrodzenia, dodatki	2	3	-	5
8.	Nagrody i odznaczenia	3	-	-	3
9.	Sprawy socjalne nauczycieli - mieszkania, urlopy	4	-	-	4
10.	Renty i emerytury	1	-	-	1
11.	Stosunki międzyludzkie	3	51	3	57
12.	Postawa etyczna nauczycieli	31	93	-	124
13.	Skargi na działalność własną	29	61	-	90
14.	Zarządzanie oświatą, inwestycje, remonty	20	24	-	44
15.	Nieprawidłowości i nadużycia finansowe (korupcja)	8	9	-	17
16.	BHP i odszkodowania	-	16	-	16
17.	Programy i podręczniki, pomoce naukowe	11	-	-	11
18.	Sprawy różne	21	250	-	271
	<b>O g ó ł e m</b>	<b>232</b>	<b>1002</b>	<b>621</b>	<b>1855</b>

**Zestawienie sposobu załatwiania  
skarg i wniosków w 2009 r.**

Lp.	Nazwa instytucji	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia ( z rub. 5)			Załatwiono po terminie (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem (4+5)	w tym		Pozytywny	Negatywny	Inny	
			Przekazano według właściwości	Załatwiono we własnym zakresie				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Ministerstwo Edukacji Narodowej	314	82	232	10	69	153	5
2.	Jednostki podległe i nadzorowane	633	12	621	128	370	123	-
3.	Kuratoria oświaty	1152	150	1002	246	494	262	42
	<b>Razem</b>	<b>2099</b>	<b>244</b>	<b>1855</b>	<b>384</b>	<b>933</b>	<b>538</b>	<b>47</b>



Terminowość załatwiania skarg i wniosków w latach 2005-2009



Porównanie liczby rozpatrzonych skarg i wniosków w latach 2005-2009

