



MINISTER EDUKACJI NARODOWEJ

Warszawa, 31 marca 2015 r.

BO-WP.0244.3.2014.DK

ZATWIERDZIŁ

Z upoważnienia
MINISTRA EDUKACJI NARODOWEJ
Robert Bartold
Dyrektor Generalny
/ – podpisany cyfrowo/

Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2014 roku 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 2013 r. poz. 267, 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. Nr 5, poz. 46), zwanymi dalej odpowiednio „Kpa” i „rozporządzeniem”.

Dokument ten zawiera ocenę przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w 2014 roku przez:

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

Na podstawie analizy informacji przedstawionych przez ww. jednostki ustalono, że:

- 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,

- 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 i wniosków do ministerstwa, kuratoriów oświaty i jednostek podległych w roku 2014 pozostaje na podobnym poziomie w porównaniu do roku 2013. W roku 2013 wniesiono 2847 skarg i wniosków, w 2014 roku – 2914 (wzrost o 2,4%). Przy czym, w:

- Ministerstwie Edukacji Narodowej nastąpiło zmniejszenie o 30% - z 443 w roku 2013 do 310 w roku 2014,
- kuratoriach oświaty wystąpił wzrost o 4,4% - z 2384 w roku 2013 do 2490 w roku 2014,
- jednostkach podległych wystąpił wzrost o 470% - z 20 w roku 2013 do 114 w roku 2014, (wzrost spowodowany został zwiększoną liczbą skarg, które wpłynęły do Ośrodka Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą w roku 2014 – 96, w porównaniu z liczbą skarg z roku 2013 – 15).

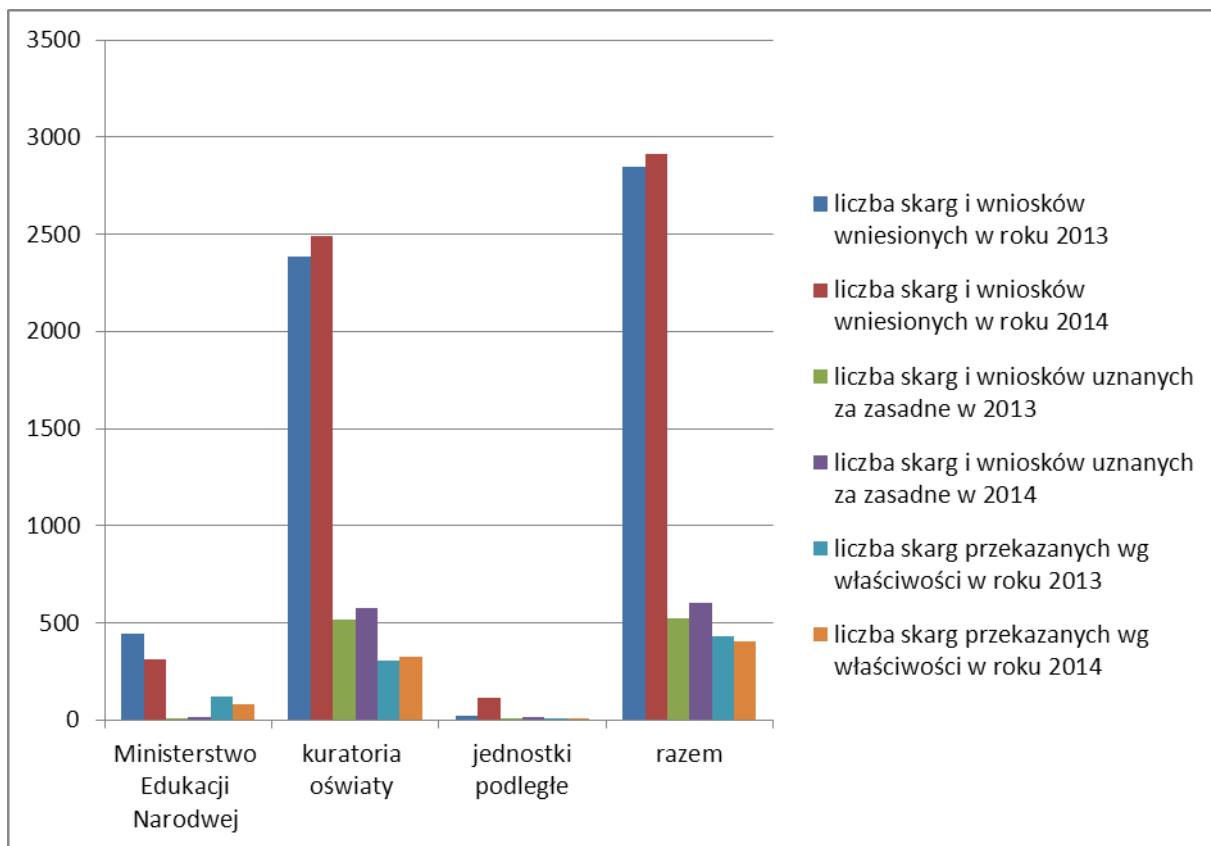
Na podobnym poziomie pozostaje również łączna liczba skarg i wniosków, które przekazano do rozpatrzenia właściwym organom - 430 w 2013 roku, 407 w roku 2014, odpowiednio w:

- Ministerstwie Edukacji Narodowej - 122 w roku 2013, 80 w roku 2014,
- kuratoriach oświaty - 307 w roku 2013, 326 w roku 2014,
- jednostkach podległych - 1 w roku 2013, 1 w roku 2014.

W odniesieniu do roku ubiegłego, na podobnym poziomie pozostaje również procent skarg i wniosków uznanych za zasadne:

- w Ministerstwie Edukacji Narodowej w roku 2013 – 1,4%, w roku 2014 – 4,8%,
- kuratoriach oświaty w roku 2013 – 21,6%, w roku 2014 – 22,5%,
- w jednostkach podległych w roku 2013 – 15%, w roku 2014 – 12,3%.

Do ministerstwa, kuratoriów oświaty oraz jednostek podległych wpłynęły w roku 2014 łącznie 803 skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (27,5% liczby wszystkich skarg i wniosków wniesionych w roku 2014; w odniesieniu do roku 2013 wystąpił wzrost o 20%).



W 127 przypadkach wystąpiły nieprawidłowości polegające na:

- przekazaniu skarg (wniosków) właściwemu organowi na podstawie art. 231 i art. 243 Kpa po upływie siedmiodniowego terminu, (40 przypadków);
- wskazaniu skarżącemu właściwego organu na podstawie art. 231 Kpa po upływie siedmiodniowego terminu, (8 przypadków);
- załatwieniu skarg (wniosków) po upływie miesięcznego terminu lub po upływie nowego terminu załatwienia, wyznaczonego na podstawie art. 36 i art. 245 Kpa, (61 przypadków);
- niezawiadomieniu skarżących (wnioskujących) o przyczynach zwłoki w załatwieniu skargi albo o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku lub niewskazaniu nowego terminu załatwienia w przypadku niezałatwienia skargi lub wniosku w terminie jednego miesiąca (art. 36 i art. 245 Kpa), (18 przypadków).

W Ministerstwie Edukacji Narodowej problematyka stanowiąca przedmiot skarg i wniosków dotyczyła następujących zagadnień:

- rozpatrywania przez kuratorów oświaty zarzutów rodziców i uczniów na pracę dyrektorów szkół i nauczycieli oraz nadzoru pedagogicznego sprawowanego przez kuratorów oświaty nad szkołami i placówkami, w szczególności w zakresie:

- sprawowania nadzoru pedagogicznego przez dyrektorów szkół,
- zapewniania właściwych warunków działalności dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej przez szkoły i placówki,
- bezczynności kuratorów oraz przekroczenia kompetencji,
- realizowania przez pracowników kuratoriów oświaty form nadzoru pedagogicznego: ewaluacji i kontroli,
- postępowania w sprawie nadania nauczycielom stopnia awansu zawodowego,
- wykonywania przez nauczycieli zadań dydaktycznych, wychowawczych i opiekuńczych,
- przestrzegania zasad oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów, w tym:
 - wymagań edukacyjnych,
 - niepromowania ucznia do następnej klasy,
 - pracy komisji przeprowadzającej egzamin sprawdzający dla ucznia,
- przestrzegania statutu szkoły lub placówki, w tym rekrutacji do szkoły,
- funkcjonowania szkół sportowych i szkół z oddziałami międzynarodowymi oraz niepublicznych szkół podstawowych,
- funkcjonowania przedszkoli, w tym zasad rekrutacji do przedszkoli,
- przestrzegania praw dziecka i praw ucznia, w tym:
 - prezentowania niewłaściwych postaw nauczycieli w kontaktach z uczniami i ich rodzicami (stosowania wobec ucznia przemocy fizycznej i psychicznej),
 - braku umiejętności pracy z uczniami stwarzającymi problemy w szkole,
- zapewnienia uczniom bezpiecznych i higienicznych warunków nauki, wychowania i opieki,
- organizacji kształcenia specjalnego,
- sposobu zarządzania placówką,
- wypłaty stypendium Prezesa Rady Ministrów,
- organizacji konkursów, turniejów i olimpiad,
- organizowania przez szkoły opieki dla dzieci w czasie wakacji letnich,
- postawy etycznej nauczycieli, ich zachowania wobec rodziców i uczniów oraz zachowania dyrektorów szkół wobec nauczycieli, stosowania działań mobbingowych i dyskryminacyjnych,
- stosunku pracy, w tym zatrudniania i rozwiązywania stosunku pracy, polityki kadrowej prowadzonej przez dyrektorów szkół, ochrony przedemerytalnej,
- powierzania i odwoływania ze stanowisk kierowniczych, w tym postępowań konkursowych na stanowiska dyrektorów szkół,
- odpowiedzialności dyscyplinarnej nauczycieli – procedur postępowania wyjaśniającego i dyscyplinarnego,
- kwalifikacji nauczycieli, w tym zgodności zatrudniania nauczycieli z wymaganymi kwalifikacjami,
- organizacji kształcenia nauczycieli w kolegiach nauczycielskich,

- działań kierowników szkolnych punktów konsultacyjnych,
- działania Ośrodka Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą,
- funkcjonowania procedur uznawania świadectw wydanych za granicą,
- działania personelu w zakładach karnych,
- rozpatrywania skarg przez dyrektorów departamentów ministerstwa.

Przyczyny składania skarg i wniosków:

- nieprawidłowości w działaniach dyrektorów i nauczycieli szkół i placówek,
- nieprawidłowości w działaniach kuratorów oświaty,
- niesatysfakcjonujące i niepełne wyjaśnienia kuratorów oświaty dotyczące kwestii wnoszonych przez skarżących,
- nieprecyzyjne formułowanie regulaminów konkursów, sposób organizacji i przebiegu poszczególnych ich etapów, błędy i niejednoznaczność merytoryczna treści zawartych w pytaniach konkursowych,
- sposób rozstrzygania odwołań uczestników poszczególnych etapów olimpiad oraz jakość prowadzonych olimpiad (sposób oceny prac, organizacja), a także brak w systemie prawnym olimpiad gimnazjalnych,
- krytyczna ocena w związku z brakiem opieki nad uczniami w czasie wakacji letnich,
- nieznamość przepisów prawa oświatowego przez skarżących,
- zastrzeżenia skarżących co do należytego wykonywania zadań oraz zarzuty dotyczące łamania przepisów prawa przez dyrektorów szkół, nauczycieli, organy prowadzące, kuratorów oświaty, rzeczników dyscyplinarnych komisji dyscyplinarnych pierwszej instancji, wojewodów,
- nieprawidłowości w pracy szkolnych punktów konsultacyjnych,
- uciążliwość dla interesantów procedur uznawania świadectw wydanych za granicą, brak możliwości uznania w Polsce zagranicznych świadectw maturalnych uprawniających w państwie wydania do podejmowania studiów wyższych jedynie na wybranych kierunkach,
- problemy związane z realizacją projektów unijnych,
- niewłaściwe rozpatrzenie spraw przez ministerstwo.

Do Ministerstwa Edukacji Narodowej skargi i wnioski wnoszone były przez: rodziców, w tym rodziców uczniów niepełnosprawnych, rodziców wychowanków placówek, prawnych opiekunów uczniów, dyrektorów szkół, nauczycieli, absolwentów szkół ponadgimnazjalnych, pełnoletnich uczniów, słuchaczy zakładów kształcenia nauczycieli, przedstawicieli związków zawodowych, Polaków mieszkających za granicą, osadzonych w zakładach karnych, organy prowadzące szkoły.

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

- zapewnienia bezpieczeństwa i opieki uczniom w szkołach,
- oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów,
- metod wychowawczych stosowanych przez nauczycieli,
- wykonywania zadań przez dyrektorów szkół, w tym sprawowania nadzoru pedagogicznego, współdziałania z organami szkoły, współpracy z rodzicami, organizacji pracy dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej,

- przestrzegania praw ucznia i praw dziecka,
- agresji i przemocy rówieśniczej,
- udzielania przez szkoły pomocy psychologiczno-pedagogicznej, realizacji zaleceń zawartych w opiniach wydawanych przez poradnie psychologiczno-pedagogiczne i orzeczeniach o potrzebie kształcenia specjalnego, wydawanych przez zespoły orzekające działające w publicznych poradniach psychologiczno-pedagogicznych, pracy szkoły z dziećmi nadpobudliwymi,
- skreślenia z listy uczniów,
- komunikacji szkoły z rodzicami.

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

- realizacji postanowień statutów szkół, regulaminów szkolnych,
- przyjmowania uczniów i dzieci do szkół i przedszkoli,
- respektowania prawa rodziców pozostających w rozłączeniu do decydowania o przyjęciu dzieci do przedszkola i szkoły,
- zatrudniania, zwalniania, oceny pracy nauczycieli,
- relacji między nauczycielami.

Najczęstszymi powodami składania skarg i wniosków według kuratorów oświaty, były:

- niewłaściwe rozpatrywanie skarg przez dyrektorów szkół,
- brak znajomości przepisów prawa oświatowego oraz wewnątrzszkolnego przez skarżących, dyrektorów szkół oraz nauczycieli,
- nienależyte wykonywanie obowiązków przez dyrektorów szkół i nauczycieli, w tym nieprawidłowości w sprawowaniu przez dyrektorów szkół nadzoru pedagogicznego,
- nieprawidłowa komunikacja w relacjach dyrektor – nauczyciel, dyrektor – rodzic, nauczyciel – rodzic oraz brak przepływu informacji,
- trudności w skutecznym rozwiązywaniu problemów przez nauczycieli i nieskuteczne zapobieganie konfliktom,
- niewłaściwe zachowanie się nauczycieli wobec uczniów,
- niezapewnienie prawidłowych warunków nauki i opieki dla dzieci,
- bezradność szkół wobec problemów dzieci chorych psychicznie, nadpobudliwych oraz nadopiekuńczość rodziców.

Główną grupą osób składających skargi i wnioski do kuratorów oświaty byli rodzice lub prawni opiekunowie uczniów. Skargi składane były również przez nauczycieli, pracowników szkół/placówek i uczniów, a w przypadku szkół dla dorosłych przez samych słuchaczy. Najmniej liczną grupę stanowią skargi składane przez fundacje, stowarzyszenia, związki zawodowe i organy prowadzące szkoły/placówki.

W dokumencie nie uwzględniono rozpatrywanych w Centralnej Komisji Egzaminacyjnej i okręgowych komisjach egzaminacyjnych zastrzeżeń i wniosków w trybie określonym przepisami rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 30 kwietnia 2007 roku w sprawie warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania

i promowania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz. U. Nr 83, poz. 562, z późn. zm.).

W Centralnej Komisji Egzaminacyjnej nie odnotowano wpływu skarg i wniosków do rozpatrzenia w trybie Kpa, natomiast do okręgowych komisji egzaminacyjnych wpłynęły skargi i wnioski, których tematyka dotyczyła:

- powoływania egzaminatorów do sprawdzania prac egzaminacyjnych,
- przygotowania do przeprowadzania sprawdzianu dla uczniów klas szóstych,
- warunków w trakcie zdawania egzaminu eksternistycznego z zakresu liceum ogólnokształcącego, stworzonych przez wychowawcę w zakładzie karnym,
- przebiegu egzaminu maturalnego,
- przeprowadzonej obserwacji przebiegu egzaminu maturalnego,
- organizacji i przeprowadzenia egzaminu zawodowego w szkole,
- archiwizacji materiałów egzaminacyjnych.

W Ośrodku Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą skargi i wnioski złożone przez obywateli polskich czasowo i na stałe mieszkających za granicą dotyczyły funkcjonowania szkół wchodzących w skład Ośrodka Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą – spraw organizacyjnych i kadrowych, natomiast skarga złożona do Krajowego Ośrodka Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej – realizowanego przez KOWEZiU konkursu.

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

W roku 2014 podejmowane były działania na rzecz usunięcia przyczyn skarg i wniosków oraz polepszenia działalności ministerstwa, kuratoriów oświaty, jednostek podległych, szkół i placówek:

- W Ministerstwie Edukacji Narodowej:
 - prowadzono współpracę z kuratorami oświaty w zakresie zagadnień, które były przedmiotem skarg,
 - przygotowano rozwiązania systemowe (zmiany przepisów prawa),
 - przeprowadzono kontrole w okręgowych komisjach egzaminacyjnych dotyczące prawidłowości przeprowadzania egzaminu maturalnego,
 - przygotowano zalecenia dla Ośrodka Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą i szkolnych punktów konsultacyjnych, zlecono kontrole i ewaluacje w szkolnych punktach konsultacyjnych;
- w kuratoriach oświaty:
 - prowadzono szkolenia dla dyrektorów szkół i placówek w celu pogłębiania znajomości prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisów prawa oświatowego,
 - podczas narad dla dyrektorów szkół/placówek przekazywane były informacje dotyczące problematyki skarg; omawiano przyczyny ich składania oraz sposoby ich eliminacji,
 - prowadzono stronę internetową w celu zwiększenia dostępności osób zainteresowanych do informacji na temat prowadzonej przez szkoły

- i placówki działalności dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej oraz zakresu praw i obowiązków osób uczestniczących w procesie kształcenia, wychowania i opieki,
- udzielano dyrektorom szkół/placówek, nauczycielom i rodzicom ustnych i pisemnych wyjaśnień z zakresu prawa oświatowego, trybu rozpatrywania skarg oraz właściwości organów,
 - w większości przypadków złożonych skarg i wniosków przeprowadzono kontrole w szkołach i placówkach w trybie działań doraźnych; w toku kontroli wskazywano nieprawidłowości oraz działania i środki zapobiegawcze; wydawane były zalecenia, a następnie podejmowano kontrole realizacji tych zaleceń,
 - współpracowano z organami prowadzącymi szkoły, informując przy tym o wynikach przeprowadzonych kontroli,
 - w protokołach kontroli doraźnych prowadzonych w związku ze skargami, zamieszczano szczegółowe wyjaśnienia sytuacji będącej przyczyną skarg w odniesieniu do obowiązujących przepisów prawa; szczegółowych wyjaśnień udzielano również osobom skarżącym,
 - organizowano spotkania (mediacje) z udziałem zainteresowanych stron,
 - wdrożono ścisły nadzór nad sposobem i terminowością załatwiania skarg nadając tym samym tego rodzaju sprawom charakter priorytetowy; prowadzono szkolenia (konsultacje) wewnętrzne w ramach urzędów w zakresie sposobu załatwiania skarg, dokonywano okresowych analiz w tym zakresie;
- w okręgowych komisjach egzaminacyjnych, w których odnotowano wpływ skarg:
 - w szkoleniach dyrektorów szkół podstawowych uwzględniono zapoznanie z procedurami przygotowania szkół do organizacji sprawdzianu,
 - w tematyce szkoleń dyrektorów szkół zawodowych uwzględniono omówienie zasad zatrudniania egzaminatorów;
 - w Ośrodku Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą:
 - odbyły się spotkania zarządcze z kierownikami szkolnych punktów konsultacyjnych, dyrektorem Zespołu Szkół i koordynatorami Sekcji oraz telekonferencje ze szkołami, prowadzona jest comiesięczna korespondencja seryjna,
 - odbywają się spotkania z rodzicami w trakcie kontroli i ewaluacji,
 - prezentowana jest działalność szkół na ich stronach internetowych;
 - w Krajowym Ośrodku Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej odstąpiono od nazwy nagrody konkursowej – Oskar Zawodowy, zwrócono uwagę kierownikom wydziałów na konieczność wnikliwej analizy przepisów prawa autorskiego przy realizacji zadań.

W celu usuwania przyczyn skarg i wykorzystania wniosków oraz doskonalenia działalności Ministerstwa Edukacji Narodowej, kuratoriów oświaty i jednostek podległych należy podjąć niżej przedstawione działania.

Biorąc pod uwagę dominujące problemy, przedstawione w skargach kierowanych do kuratoriów, przede wszystkim dotyczące bezpieczeństwa uczniów oraz oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów, braku realizacji zaleceń zawartych w opiniach wydawanych przez poradnie psychologiczno-pedagogiczne oraz zaleceń zawartych w orzeczeniach o potrzebie kształcenia specjalnego, należy:

- 1) uwzględnić, w przygotowywanych w ministerstwie, zgodnie z art. 35 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty, podstawowych kierunkach realizacji przez kuratorów oświaty polityki oświatowej państwa na rok szkolny 2015/2016, zadanie polegające na przeprowadzeniu przez kuratorów oświaty kontroli planowych (na podstawie jednolitych w skali kraju arkuszy kontroli), poświęconych sprawom oceniania, klasyfikowania i promowania oraz udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej;
- 2) kontynuować dobre praktyki polegające na organizowaniu przez kuratorów oświaty narad z dyrektorami szkół i placówek, a w ministerstwie - narad z kuratorami oświaty w celu omawiania problematyki dotyczącej:
 - zapewniania właściwej opieki uczniom podczas zajęć oraz konieczności propagowania dobrych praktyk i rozwiązań stosowanych w szkołach i placówkach w zakresie zapewniania bezpieczeństwa uczniom,
 - występujących problemów odnoszących się do organizacji kształcenia specjalnego oraz zapewnienia pomocy psychologiczno-pedagogicznej.

W związku z występującymi nieprawidłowościami w zakresie terminowego i właściwego załatwiania skarg i wniosków, w tym terminowego ich przekazywania właściwym organom lub wskazywania skarżącym właściwego organu w przypadku braku właściwości do ich rozpatrzenia oraz zawiadamiania skarżących (wnioskujących) o każdym przypadku niezakończonych skargi (wniosku) w miesięcznym terminie, należy:

- 1) w ministerstwie:
 - prowadzić szkolenia dotyczące realizacji w praktyce przepisów Działu VIII Skargi i wnioski Kodeksu postępowania administracyjnego oraz przepisów rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków,
 - w większym stopniu wykorzystywać do monitorowania terminowości załatwiania skarg i wniosków narzędzia informatyczne użytkowane w ministerstwie, w szczególności system elektronicznego zarządzania dokumentacją,
 - zmodyfikować *Procedurę udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski przy wykorzystaniu systemu EZD*, w celu wprowadzenia dodatkowych mechanizmów monitorujących proces ich załatwiania,

2) w kuratoriach oświaty:

- przeprowadzić analizę przyczyn tych nieprawidłowości, w celu określenia koniecznych działań prowadzących do ich wyeliminowania oraz zapewnienia terminowego i właściwego załatwiania skarg i wniosków.

W celu usuwania przyczyn skarg oraz usprawnienia procesu załatwiania skarg w Ośrodku Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą, należy:

- dokonać przeglądu obowiązujących procedur dotyczących postępowania ze skargami,
- dokonać przeglądu stron internetowych szkolnych punktów konsultacyjnych w celu zapewnienia rzetelnej informacji na temat podstaw prawnych i zasad ich funkcjonowania,
- przeprowadzić podczas corocznego spotkania zarządczego z kierownikami szkolnych punktów konsultacyjnych szkolenie dotyczące sposobu załatwiania skarg,
- monitorować sytuacje stanowiące potencjalne źródło konfliktów w środowisku szkolnym szkolnych punktów konsultacyjnych.

W załączeniu: Zestawienie liczbowe skarg i wniosków wniesionych w roku 2014 do Ministerstwa Edukacji Narodowej, kuratoriów oświaty oraz jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi Edukacji Narodowej

OPRACOWAŁ
Bogdan Bazan
główny specjalista w Biurze Organizacyjnym

AKCEPTOWAŁA
Hanna Zielińska-Ryłko
dyrektor Biura Organizacyjnego