

## Sprawozdanie w sprawie skarg i wniosków za 2009 r.

### I. Ogólna charakterystyka ilościowa i tematyczna skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2009 roku do Kuratorium Oświaty w Olsztynie wpłynęły łącznie **63 skargi**, z czego **55** zostało załatwionych we własnym zakresie, w tym do delegatury w Elblągu 10 skarg (wszystkie załatwione we własnym zakresie), do delegatury w Ełku 25 skarg (22 załatwione we własnym zakresie).

Tematyka rozpatrywanych skarg dotyczyła:

- |                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| - przyjęcia do szkół i placówek    | - 1 skarga, |
| - tok nauczania w szkołach         | - 15 skarg, |
| - wypoczynek                       | - 1 skarga, |
| - sprawy wychowawcze               | - 13 skarg, |
| - stosunki pracy                   | - 4 skargi, |
| - stosunki międzyludzkie           | - 12 skarg, |
| - postawa etyczna nauczyciela      | - 5 skarg,  |
| - skargi na działalność kuratoriów | - 2 skargi, |
| - zarządzanie oświatą              | - 3 skargi, |
| - różne                            | - 7 skarg.  |

Wszystkie skargi wpłynęły w formie pisemnej. Skarżącymi byli głównie rodzice lub opiekunowie uczniów ze szkół różnego typu i poziomu kształcenia, a także nauczyciele. Wszystkie sprawy były rozpatrywane wnikliwie i starannie, z zachowaniem ustawowych terminów. Pozytywne załatwienie problemu polegało na wydaniu zaleceń w celu usunięcia powstałego uchybienia (przywrócenie stanu zgodnego z prawem), bądź przeprowadzeniu rozmów z uczestnikami konfliktu w celu załagodzenia sytuacji. Po szczegółowym zbadaniu spraw w **27** przypadkach (49 % skarg załatwionych we własnym zakresie) zarzuty przedstawione w skargach uznano za bezzasadne. Przekazano do rozpatrzenia przez właściwy organ **8** skarg, **16** spraw rozstrzygnięto kompromisowo, doprowadzając do załagodzenia konfliktu bądź poprzez wskazanie właściwego sposobu rozwiązania sporu.

## **II. Przyczyny i źródła powstawania skarg i wniosków.**

W dalszym ciągu przyczyny powstawania skarg należy doszukiwać się w niezadowoleniu skarżących ze sposobu rozwiązywania ich problemów przez szkoły i placówki. Zasadniczą przyczyną powstawania konfliktów są zaburzone stosunki międzyludzkie w środowisku szkolnym oraz brak umiejętności rozwiązywania konfliktów zarówno przez nauczycieli (wychowawców) jak i przez dyrektorów. Wiele konfliktów wynika także z nieetycznej postawy nauczycieli i nieprzestrzegania przez nich podstawowych obowiązków, przy jednoczesnym poczuciu bezkarności i onnipotencji. Wielu skarżących jest przekonanych, że ich problem może być właściwie rozwiązany jedynie przez organy wyższej instancji i nie próbują oni rozwiązywać swoich problemów na poziomie szkoły.

Częstym źródłem skarg są emocje towarzyszące zdarzeniom oraz brak należytej informacji we wczesnym etapie rozwiązywania problemu. Ponadto rzetelne wyjaśnienie sprawy w miejscu powstania konfliktu oraz rzeczowe potraktowanie zapobiegałoby przenoszeniu problemu poza miejsce jego powstawania. Często też zmniejszająca się liczba godzin przydzielanych nauczycielowi jest powodem konfliktów w radach pedagogicznych.

Podczas badania skarg zwracano uwagę zarówno dyrektorom szkół, jak również przedstawicielom organów prowadzących na konieczność życzliwego traktowania interesantów oraz rzetelnego i zgodnego z aktualnym stanem prawnym informowania o stanie spraw.

## **III. Wnioski.**

1. W kontaktach wizytatorów z dyrektorami szkół i przedstawicielami organów prowadzących podkreślać konieczność przestrzegania zapisów statutowych przy jednoczesnym popularyzowaniu treści tych zapisów.
2. Rekomendować dyrektorom szkół i placówek przestrzeganie zasad polityki jawności informacji publicznej oraz doskonalenie umiejętności negocjacyjnych – zarówno ich samych jak i podległych pracowników.

## Załącznik:

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

L.p.	Wyszczególnienie	Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia (z rub. 5)			Przeterminow ano (ogółem z rubr. 4 i 5)
		Ogółem	W tym		Pozytywny	Negatywny	Inny	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Przyjęcia do szkół i placówek	1	-	1	-	-	1	-
2	Tok nauczania w szkołach (regulamin oceniania)	15	-	15	5	7	3	-
3	Stypendia, internaty, żywienie, pomoc materialna, wypoczynek młodzieży	1	-	1	-	1	-	-
4	Sprawy wychowawcze uczniów – metody wychowawcze nauczycieli	13	-	13	3	5	5	-
5	Stosunki pracy (zatrudnianie, zwolnienia, ocena pracy, konkursy)	4	2	2	-	2	-	-
6	Dokształcanie i doskonalenie, opłaty za studia nauczycieli	-	-	-	-	-	-	-
7	Wynagrodzenia, dodatki, godziny nadliczbowe	-	-	-	-	-	-	-
8	Nagrody i odznaczenia	-	-	-	-	-	-	-
9	Sprawy socjalne (mieszkania, urlopy, zniżki)	-	-	-	-	-	-	-
10	Renty i emerytury	-	-	-	-	-	-	-
11	Stosunki międzyludzkie, atmosfera pracy	12	3	9	1	5	3	-
12	Postawa etyczna nauczyciela	5	1	4	-	3	1	-
13	Skargi na działalność kuratoriów	2	-	2	-	2	-	-
14	Zarządzanie oświatą, sieć szkolna, lokalizacja, dowożenie	3	2	1	-	-	1	-
15	Inwestycje i remonty – dofinansowanie	-	-	-	-	-	-	-
16	Nadużycia i nieprawidłowości finansowo – gospodarcze	-	-	-	-	-	-	-
17	Prace naukowe i badawcze	-	-	-	-	-	-	-
18	Skargi na działalność MEN	-	-	-	-	-	-	-
19	BHP i odszkodowania	-	-	-	-	-	-	-
20	Programy, podręczniki i pomoce naukowe	-	-	-	-	-	-	-
21	Różne (nieprzestrzeganie zapisów statutowych, odwołania od decyzji p-pp o nauczaniu indywidualnym, propozycje działań kulturalno-oświatowych)	7	-	7	3	2	2	-
	<b>RAZEM</b>	63	8	55	12	27	16	-