

**PROCEDURA ZGŁASZANIA I ROZWIĄZYWANIA
UWAG, PROBLEMÓW, SPRAW SPORNYCH, SKARG I WNIOSKÓW
Szkoły Podstawowej im. Janusza Kusocińskiego w Grębolicach
rok szkolny 2026/2027**

Procedura służy możliwie szybkiemu i spokojnemu wyjaśnianiu problemów na poziomie najbliższym sprawie, z zachowaniem prawa ucznia, rodzica i pracownika do zwrócenia się bezpośrednio do organu właściwego w sytuacjach wymagających natychmiastowej interwencji lub formalnego rozpatrzenia problemu.

§ 1. Podstawa i cel procedury

1. Procedura została opracowana w oparciu o Statut Szkoły, w szczególności § 59-61 dotyczące współpracy organów Szkoły, praw rodziców, przedstawiania wniosków i opinii oraz rozstrzygania sporów.
2. Przy rozpatrywaniu formalnych skarg i wniosków stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Celem procedury jest:
 - 1) zapewnienie uczniom, rodzicom i pracownikom czytelnej drogi zgłaszania problemów;
 - 2) rozwiązywanie spraw, o ile jest to możliwe, na najniższym właściwym poziomie;
 - 3) zapobieganie eskalacji konfliktów poprzez rozmowę, wyjaśnienie i mediację;
 - 4) zapewnienie bezstronności, terminowości i udokumentowania spraw wymagających formalnego rozpatrzenia;
 - 5) ochrona bezpieczeństwa, praw i godności wszystkich osób uczestniczących w postępowaniu.

§ 2. Zasady ogólne

1. Podstawową zasadą jest rozwiązywanie problemu możliwie blisko miejsca jego powstania i przez osoby posiadające bezpośrednią wiedzę o sprawie.
2. W zwykłych sprawach rodzic, uczeń lub pracownik powinien w pierwszej kolejności zwrócić się do osoby bezpośrednio związanej ze sprawą, a dopiero w razie braku rozwiązania albo potrzeby szerszego wyjaśnienia – do kolejnego poziomu wskazanego w niniejszej procedurze.
3. Droga służbowa ma charakter porządkujący i nie może być interpretowana jako ograniczenie ustawowego prawa do złożenia skargi, wniosku, zawiadomienia lub zwrócenia się do właściwego organu.
4. Każda osoba zgłaszająca problem powinna zostać wysłuchana z szacunkiem. Niedopuszczalne jest podejmowanie działań odwetowych wobec ucznia, rodzica lub pracownika z powodu zgłoszenia skargi lub wniosku dokonanego w granicach prawa.
5. Osoba, której bezpośrednio dotyczy zarzut, nie rozstrzyga samodzielnie skargi na własne działanie. Sprawa jest przekazywana przełożonemu lub innej osobie właściwej do jej rozpatrzenia.

6. Na każdym etapie, jeżeli charakter sprawy na to pozwala, preferuje się rozmowę wyjaśniającą, uzgodnienie rozwiązania lub mediację.

§ 3. Rodzaje zgłoszeń

1. Na potrzeby niniejszej procedury przyjmuje się następujące rodzaje zgłoszeń:
 - 1) uwaga/problem – bieżąca trudność dotycząca organizacji, komunikacji, zachowania ucznia, relacji, nauki, opieki lub funkcjonowania Szkoły, która może zostać rozwiązana w drodze rozmowy i wyjaśnienia;
 - 2) sprawa sporna – sytuacja, w której strony przedstawiają odmienne stanowiska, a wcześniejsza rozmowa nie doprowadziła do rozwiązania;
 - 3) skarga – formalne zgłoszenie dotyczące w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań, naruszenia praw, interesów skarżącego, przewlekłości lub niewłaściwego sposobu załatwienia sprawy;
 - 4) wniosek – propozycja usprawnienia organizacji, poprawy bezpieczeństwa, jakości pracy Szkoły albo innego rozwiązania służącego społeczności szkolnej;
 - 5) zgłoszenie pilne – informacja o sytuacji mogącej stwarzać zagrożenie dla życia, zdrowia, bezpieczeństwa, dobra dziecka albo wymagającej natychmiastowej interwencji.

§ 4. Podstawowa droga rozwiązywania problemów

1. W zwykłych sprawach stosuje się następującą kolejność kontaktu:
 - 1) **Nauczyciel bezpośrednio związany ze sprawą** – w pierwszej kolejności należy wyjaśnić problem z nauczycielem, którego zajęć, zachowania, oceny bieżącej, zdarzenia lub organizacji dotyczy sprawa;
 - 2) **Wychowawca klasy** – jeżeli sprawa dotyczy kilku nauczycieli, relacji w klasie, powtarzających się problemów albo wcześniejsza rozmowa nie przyniosła rozwiązania;
 - 3) **Pedagog szkolny / pedagog specjalny** – w sprawach wychowawczych, opiekuńczych, trudności w funkcjonowaniu ucznia, konfliktów, frekwencji, zachowań ryzykownych lub wymagających wsparcia;
 - 4) **Psycholog szkolny** – w sprawach emocjonalnych, relacyjnych, kryzysowych, dotyczących dobrostanu psychicznego, konfliktów lub potrzeby konsultacji psychologicznej;
 - 5) **Wicedyrektor Szkoły** – gdy sprawa wymaga decyzji organizacyjnej, koordynacji pracy nauczycieli, interwencji przełożonego albo wcześniejsze działania nie przyniosły rozwiązania;
 - 6) **Dyrektor Szkoły** – gdy sprawa jest poważna, ma charakter formalny, dotyczy pracy nauczyciela lub wicedyrektora, nie została rozwiązana na wcześniejszym poziomie albo wymaga rozstrzygnięcia przez Dyrektora;
 - 7) **Organ zewnętrzny właściwy w sprawie** – jeżeli sprawa wykracza poza kompetencje Szkoły, dotyczy działalności Dyrektora lub wymaga kontroli albo rozstrzygnięcia przez organ prowadzący, organ właściwy do rozpatrzenia formalnej skargi lub organ sprawujący nadzór pedagogiczny.
2. Pedagog i psycholog nie są obowiązkowymi kolejnymi szczeblami w każdej sprawie. Włącza się ich wtedy, gdy odpowiada to charakterowi problemu.

3. Jeżeli problem dotyczy konkretnego pracownika, zasadą jest wcześniejsze umożliwienie tej osobie przedstawienia stanowiska, chyba że bezpieczeństwo, dobro dziecka lub charakter zarzutu przemawiają za innym trybem.

§ 5. Organ prowadzący i Kuratorium Oświaty – zakres właściwości

1. Organ prowadzący oraz Kuratorium Oświaty nie stanowią automatycznie kolejnych szczebli odwoławczych od każdej sprawy szkolnej. Zgłoszenie powinno być kierowane do organu właściwego ze względu na przedmiot sprawy.
2. Do organu prowadzącego kieruje się w szczególności sprawy mieszczące się w jego kompetencjach, w tym dotyczące organizacji, warunków działania Szkoły, spraw administracyjnych, finansowych, pracowniczych w zakresie ustawowych kompetencji oraz bezpieczeństwa i higieny w zakresie nadzoru organu prowadzącego.
3. Do Kuratorium Oświaty / organu sprawującego nadzór pedagogiczny kieruje się w szczególności sprawy należące do nadzoru pedagogicznego, w tym dotyczące przestrzegania przepisów w zakresie działalności dydaktycznej, wychowawczej i opiekuńczej Szkoły.
4. Formalna skarga na działalność Dyrektora jest kierowana do organu właściwego do jej rozpatrzenia zgodnie z przepisami prawa. W przypadku szkoły prowadzonej przez gminę właściwość formalnej skargi na kierownika gminnej jednostki organizacyjnej ustala się zgodnie z art. 229 Kodeksu postępowania administracyjnego.
5. Jeżeli skarga lub wniosek zostaną skierowane do organu niewłaściwego, stosuje się zasady przekazania sprawy organowi właściwemu wynikające z przepisów prawa.

§ 6. Kiedy można pominąć kolejne szczeble

1. Nie wymaga się zachowania pełnej kolejności określonej w § 4, jeżeli:
 - 1) istnieje zagrożenie życia, zdrowia lub bezpieczeństwa ucznia albo innej osoby;
 - 2) zgłoszenie dotyczy przemocy, krzywdzenia dziecka, naruszenia nietykalności, zachowań seksualnych, poważnego nękania, dyskryminacji albo podejrzenia popełnienia czynu zabronionego;
 - 3) osobą, której dotyczy zarzut, jest osoba wskazana jako wcześniejszy szczebel drogi służbowej;
 - 4) istnieje uzasadniona obawa działań odwetowych, konfliktu interesów albo braku bezstronności;
 - 5) sprawa jest już przedmiotem formalnego postępowania przewidzianego odrębnymi przepisami;
 - 6) zwłoka w przekazaniu sprawy na wyższy poziom mogłaby narazić ucznia lub inną osobę na szkodę.
2. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia należy w pierwszej kolejności podjąć działania zapewniające bezpieczeństwo, powiadomić Dyrektora lub Wicedyrektora, a gdy sytuacja tego wymaga – właściwe służby, niezależnie od drogi określonej w niniejszej procedurze.

§ 7. Formy zgłaszania spraw

1. Uwagi i bieżące problemy mogą być zgłaszane: osobiście, podczas konsultacji i zebrań, za pośrednictwem dziennika elektronicznego, poczty elektronicznej lub w innej przyjętej w Szkole formie komunikacji.
2. W sprawach bardziej złożonych, spornych lub wymagających późniejszego odtworzenia ustaleń zaleca się formę pisemną albo wiadomość w dzienniku elektronicznym.
3. Formalne skargi i wnioski mogą być wnoszone w formach dopuszczonych przez przepisy prawa, w tym pisemnie, elektronicznie albo ustnie do protokołu.
4. Jeżeli skarga lub wniosek są składane ustnie do protokołu, osoba przyjmująca sporządza zwięzły protokół obejmujący co najmniej datę, dane wnoszącego i opis sprawy, a następnie umożliwia jego podpisanie.
5. Zgłoszenie powinno w miarę możliwości zawierać:
 - 1) imię i nazwisko osoby zgłaszającej oraz dane kontaktowe;
 - 2) wskazanie osoby lub sytuacji, której dotyczy;
 - 3) krótki, rzeczowy opis zdarzeń i dat, jeżeli są znane;
 - 4) informację o podjętych dotychczas próbach rozwiązania sprawy;
 - 5) oczekiwany sposób rozwiązania albo pytanie wymagające odpowiedzi;
 - 6) dokumenty lub inne materiały mające znaczenie dla sprawy, jeżeli wnoszący nimi dysponuje.

§ 8. Zgłoszenia dokonywane przez uczniów

1. Uczeń może zgłosić problem każdemu nauczycielowi, wychowawcy, pedagogowi, psychologowi, Wicedyrektorowi lub Dyrektorowi, z którym czuje się bezpiecznie i któremu ufa.
2. Uczeń nie ma obowiązku samodzielnego zachowania pełnej drogi służbowej, jeżeli z uwagi na wiek, charakter problemu lub sytuację emocjonalną byłoby to dla niego trudne.
3. Pracownik, który otrzyma od ucznia informację o możliwym zagrożeniu bezpieczeństwa lub krzywdzeniu, nie ogranicza się do odesłania ucznia do innej osoby, lecz podejmuje działania odpowiednie do charakteru zgłoszenia i obowiązujących w Szkole procedur.

§ 9. Postępowanie po otrzymaniu zgłoszenia

1. Osoba przyjmująca zgłoszenie:
 - 1) wysłuchuje zgłaszającego i ustala istotę problemu;
 - 2) ocenia, czy sprawa pozostaje w jej kompetencji i czy wymaga natychmiastowego działania;
 - 3) w miarę potrzeby zbiera wyjaśnienia od innych osób, z zachowaniem bezstronności i poufności;
 - 4) podejmuje próbę rozwiązania problemu na swoim poziomie albo przekazuje sprawę osobie właściwej;
 - 5) przekazuje zgłaszającemu informację o sposobie rozwiązania lub dalszym trybie postępowania.
2. W sprawach spornych osoba prowadząca może zorganizować spotkanie stron, mediację albo rozmowę z udziałem wychowawcy, pedagoga, psychologa, wicedyrektora lub Dyrektora – zależnie od charakteru sprawy.

3. Jeżeli sprawa dotyczy zachowania lub pracy konkretnego pracownika, przed dokonaniem oceny umożliwia się mu przedstawienie stanowiska, z wyjątkiem sytuacji, w których odrębne przepisy lub dobro dziecka wymagają innego działania.
4. Przy rozpatrywaniu spraw należy ograniczać krąg osób zapoznających się ze szczegółami do osób, których udział jest niezbędny.

§ 10. Terminy i informowanie o sposobie załatwienia sprawy

1. Bieżące uwagi i problemy powinny być podejmowane bez zbędnej zwłoki. Jeżeli sprawa wymaga dodatkowych wyjaśnień, osoba prowadząca informuje zgłaszającego o przewidywanym dalszym toku postępowania.
2. W sprawach rozstrzyganych przez Dyrektora jako spór pomiędzy organami Szkoły stosuje się termin wskazany w Statucie Szkoły – 14 dni od złożenia informacji o sporze, wraz z pisemnym uzasadnieniem rozstrzygnięcia.
3. Formalne skargi podlegające działowi VIII Kodeksu postępowania administracyjnego załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, z uwzględnieniem przypadków i trybów szczególnych wynikających z przepisów.
4. Jeżeli Szkoła lub osoba, do której skierowano sprawę, nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, zgłaszający otrzymuje informację o właściwym trybie albo sprawa zostaje przekazana zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 11. Formalne skargi i wnioski

1. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje jego treść, a nie nazwa nadana przez osobę wnoszącą.
2. Formalną skargę lub wniosek rejestruje się i przekazuje osobie albo organowi właściwemu do rozpatrzenia.
3. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów. Informacja anonimowa wskazująca na możliwe zagrożenie bezpieczeństwa może jednak stanowić podstawę do podjęcia czynności sprawdzających z urzędu.
4. Jeżeli z treści pisma nie można ustalić przedmiotu skargi lub wniosku, wnoszącego wzywa się – gdy przepisy mają zastosowanie – do uzupełnienia lub wyjaśnienia sprawy w przewidzianym prawem trybie.
5. Skarga dotycząca określonego pracownika nie jest przekazywana do rozpatrzenia temu pracownikowi.
6. O sposobie załatwienia formalnej skargi lub wniosku zawiadamia się wnoszącego zgodnie z przepisami właściwymi dla danego trybu.

§ 12. Sprawy objęte odrębnymi procedurami

1. Niniejsza procedura nie zastępuje trybów przewidzianych w przepisach prawa lub Statucie Szkoły, w szczególności dotyczących:
 - 1) zastrzeżeń do rocznej oceny klasyfikacyjnej z zajęć edukacyjnych lub zachowania;
 - 2) egzaminów, klasyfikowania i promowania;
 - 3) postępowania w razie wypadku ucznia;

- 4) Standardów Ochrony Małoletnich i postępowania w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka;
 - 5) postępowań dotyczących pomocy psychologiczno-pedagogicznej, bezpieczeństwa, przemocy, cyberprzemocy lub naruszeń prawa;
 - 6) spraw pracowniczych, dyscyplinarnych i innych postępowań, dla których przepisy przewidują odrębny tryb.
2. Jeżeli zgłoszenie dotyczy sprawy objętej odrębną procedurą, osoba przyjmująca informuje zgłaszającego o właściwym trybie i przekazuje sprawę do dalszego postępowania zgodnie z kompetencjami.

§ 13. Wnioski i opinie rodziców oraz uczniów

1. Rada Rodziców i Samorząd Uczniowski mogą przedstawiać wnioski i opinie zgodnie ze Statutem Szkoły i przepisami prawa.
2. Wnioski i opinie kierowane przez organy Szkoły nie zastępują prawa indywidualnego rodzica lub ucznia do zgłoszenia konkretnego problemu dotyczącego jego sytuacji.
3. W sprawach o charakterze ogólnoszkolnym Dyrektor może zaproponować omówienie problemu z Radą Rodziców, Samorządem Uczniowskim lub Radą Pedagogiczną, z poszanowaniem kompetencji każdego organu i ochrony danych osób, których sprawa dotyczy.

§ 14. Dokumentowanie i ochrona informacji

1. Nie każda bieżąca rozmowa lub drobna uwaga wymaga tworzenia odrębnego formalnego postępowania. Dokumentuje się jednak sprawy poważne, powtarzające się, sporne albo takie, dla których konieczne jest potwierdzenie ustaleń lub podjętych działań.
2. Dokumentacja może obejmować w szczególności: zgłoszenie, notatki służbowe, protokół rozmowy, wyjaśnienia stron, ustalenia, decyzję lub informację o sposobie zakończenia sprawy.
3. Dokumentację przechowuje się z poszanowaniem zasad ochrony danych osobowych oraz dostępu wyłącznie osób upoważnionych.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Z procedurą zapoznaje się nauczycieli i pracowników Szkoły. Rodzicom i uczniom udostępnia się skróconą informację o drodze zgłaszania problemów oraz pełną procedurę w sposób przyjęty w Szkole.
2. Dyrektor może wyznaczyć pracownika odpowiedzialnego za koordynowanie rejestracji i obiegu formalnych skarg i wniosków.
3. Informację o dniach i godzinach przyjmowania przez Dyrektora w sprawach skarg i wniosków podaje się do wiadomości w siedzibie Szkoły oraz, jeżeli Szkoła tak zdecyduje, na stronie internetowej.
4. Procedura wchodzi w życie z dniem 21.09.2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 – Skrócona ścieżka zgłaszania i rozwiązywania problemów

ZASADA: sprawę rozwiązujemy możliwie najbliżej miejsca jej powstania. Jeżeli problem nie zostanie rozwiązany albo wymaga szerszej interwencji – przechodzimy na kolejny poziom.

Poziom	Do kogo?	Kiedy?
1	Nauczyciel	Sprawa dotycząca konkretnej lekcji, zdarzenia, oceny bieżącej, zachowania lub organizacji.
2	Wychowawca	Problem szerszy, powtarzający się, dotyczący klasy lub kilku nauczycieli.
3	Pedagog / psycholog	Sprawy wychowawcze, relacyjne, emocjonalne, opiekuńcze lub wymagające wsparcia.
4	Wicedyrektor	Sprawa organizacyjna, konflikt nierozwiązany wcześniej, potrzeba interwencji przełożonego.
5	Dyrektor	Sprawa poważna, formalna, skarga na nauczyciela/pracownika/wicedyrektora, brak rozwiązania wcześniej.
6	Właściwy organ zewnętrzny	Organ prowadzący, właściwy organ rozpatrujący formalną skargę lub Kuratorium – zależnie od przedmiotu i kompetencji.

UWAGA – można pominąć kolejne szczeble w sprawach dotyczących bezpieczeństwa, przemocy, krzywdzenia, poważnego naruszenia praw, podejrzenia przestępstwa, konfliktu interesów albo gdy zarzut dotyczy osoby, do której należałoby zgłosić się na wcześniejszym etapie.

Uczeń może zgłosić problem każdemu zaufanemu pracownikowi Szkoły. Pracownik nie może odesłać ucznia bez podjęcia odpowiednich działań, jeżeli zgłoszenie może dotyczyć zagrożenia bezpieczeństwa lub krzywdzenia.

ZAŁĄCZNIK NR 2 – Wzór protokołu ustnego zgłoszenia skargi lub wniosku

Data i godzina przyjęcia:

.....

Imię i nazwisko osoby zgłaszającej:

.....

Adres / dane do kontaktu:

.....

Osoba przyjmująca zgłoszenie:

.....

Przedmiot zgłoszenia:

.....

Opis sprawy:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Oczekiwany sposób załatwienia / wniosek zgłaszającego:

.....

.....

.....

Załączniki / dowody wskazane przez zgłaszającego:

.....

.....

Podpis zgłaszającego	Podpis przyjmującego
.....	

ZAŁĄCZNIK NR 3 – Rejestr formalnych skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu	Wnoszący	Przedmiot	Osoba/organ właściwy	Termin	Sposób załatwienia / data

Zatwierdził	Data
..... Dyrektor Szkoły	