

REGULAMIN SKARG I ZAŻALEŃ W POLSKIEJ SZKOLE PRZEDMIOTÓW OJCZYSTYCH W NEWCASTLE UPON TYNE

I. Postanowienia ogólne

1. **Cel regulaminu:** Celem regulaminu jest określenie zasad składania, rozpatrywania oraz podejmowania działań w przypadku skarg uczniów, rodziców, nauczycieli i pracowników szkoły w Polskiej Szkole Przedmiotów Ojczystych w Newcastle upon Tyne. Procedura ta ma na celu zapewnienie sprawiedliwości, transparentności oraz poprawę jakości pracy szkoły.
2. **Zakres regulaminu:** Regulamin dotyczy wszystkich osób związanych ze szkołą, w tym uczniów, nauczycieli, rodziców, opiekunów oraz pracowników szkoły.
3. **Podstawa prawna:**
 - Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe.
 - Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej w sprawie szczegółowych zasad oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów.
 - Ustawa z dnia 12 maja 2017 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

II. Procedura składania skargi

1. **Kto może zgłosić skargę:** Skargę może zgłosić każdy członek społeczności szkolnej, w tym uczniowie, rodzice, nauczyciele oraz pracownicy szkoły.
2. **Formy składania skargi:**
 - Skarga może być składana na piśmie (listownie lub mailowo) lub ustnie (w obecności osoby odpowiedzialnej za przyjęcie skargi).

- Skarga może dotyczyć wszelkich nieprawidłowości w pracy szkoły, w tym zachowań nauczycieli, uczniów, procedur organizacyjnych, jakości nauczania, warunków materialnych, itp.

3. Dane w skardze:

- Skarga powinna zawierać: imię i nazwisko osoby składającej skargę, opis zgłaszanej sprawy, datę wystąpienia problemu oraz wszelkie szczegóły pozwalające na rzetelną ocenę sytuacji.
- Skargi na uczniów muszą zawierać imię i nazwisko ucznia oraz dokładny opis zdarzenia lub sytuacji.

4. Osoba odpowiedzialna za przyjęcie skargi:

- Skargi składane przez uczniów lub rodziców powinny być kierowane do wychowawcy klasy lub dyrektora szkoły.
- Skargi nauczycieli lub pracowników szkoły mogą być kierowane do dyrektora szkoły lub przewodniczącego rady pedagogicznej.

5. Poufność:

- Wszystkie skargi będą rozpatrywane w sposób poufny, a dane osoby składającej skargę będą chronione przed ujawnieniem innym osobom, chyba że wyrazi ona zgodę na ich ujawnienie.

III. Zasady rozpatrywania skarg

1. Przyjęcie skargi:

- Skarga zostaje przyjęta przez upoważnioną osobę (wychowawca klasy, dyrektor szkoły, przewodniczący rady pedagogicznej) w terminie nie później niż 2 dni robocze od momentu jej złożenia.

2. Weryfikacja skargi:

- Osoba przyjmująca skargę zobowiązana jest do dokładnego zapoznania się z jej treścią i oceny, czy skarga dotyczy spraw, które mogą zostać rozwiązane w ramach kompetencji szkoły.
- Jeśli skarga dotyczy spraw zewnętrznych (np. poza szkołą), osoba przyjmująca skargę poinformuje o tym składającego skargę i, jeśli to możliwe, wskaże odpowiednią instytucję do której można się zwrócić.

3. Rozpatrzenie skargi:

- Każda skarga zostanie rozpatrzona w terminie nie później niż 7 dni roboczych od jej przyjęcia.

- W przypadku bardziej złożonych spraw, czas rozpatrzenia skargi może zostać wydłużony o dodatkowe 7 dni, po uprzednim poinformowaniu osoby składającej skargę.

4. **Badanie okoliczności sprawy:**

- W celu rozpatrzenia skargi, osoba odpowiedzialna może przeprowadzić rozmowy z osobami zaangażowanymi w daną sprawę, w tym z uczniami, nauczycielami, rodzicami lub innymi świadkami.
- Należy gromadzić wszelkie dokumenty lub dowody, które mogą potwierdzić okoliczności opisane w skardze.

5. **Decyzja w sprawie skargi:**

- Po rozpatrzeniu skargi podejmowana jest decyzja, która zostanie przekazana osobie składającej skargę w formie pisemnej lub ustnej.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia skargi, szkoła podejmuje działania naprawcze, np. korektę procedur, zmiany w organizacji pracy szkoły, rozmowy z nauczycielem lub uczniem.
- Jeśli skarga nie zostanie uznana za zasadną, osoba składająca skargę zostanie poinformowana o powodach decyzji.

6. **Forma odpowiedzi:**

- Odpowiedź na skargę powinna być udzielona na piśmie, z zachowaniem formalnego charakteru dokumentu.
- Odpowiedź musi zawierać: wyjaśnienie sytuacji, podjęte kroki naprawcze (jeśli dotyczy), wskazanie powodów odrzucenia skargi (w przypadku nieuwzględnienia).

7. **Zachowanie terminów:**

- Wszelkie terminy związane z przyjmowaniem, rozpatrywaniem i udzielaniem odpowiedzi na skargi są obowiązkowe, a ich niedotrzymanie wymaga uzasadnienia.

IV. Przewidywane działania w przypadku nieuwzględnienia skargi

1. **Informowanie o odrzuceniu skargi:**

- Jeśli skarga nie zostanie uwzględniona, osoba, która ją złożyła, otrzyma wyczerpujące wyjaśnienia w sprawie decyzji. W odpowiedzi należy zawrzeć wskazanie przyczyn, dla których skarga została uznana za niezasadną.

2. **Możliwość odwołania się od decyzji:**

- Osoba składająca skargę ma prawo do odwołania się od decyzji, jeśli nie zgadza się z jej treścią. Odwołanie składa się na ręce Dyrektora szkoły w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania odpowiedzi.
- Dyrektor szkoły jest zobowiązany do ponownego rozpatrzenia sprawy i udzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania odwołania.

3. **Mediacja:**

- W przypadku, gdy składający skargę nie zgadza się z decyzją i nie chce jej odwoływać, szkoła może zaproponować mediację jako sposób rozwiązania sporu, polegającą na rozmowie dwóch stron z pomocą osoby trzeciej (np. pracownika szkoły lub mediatora zewnętrznego).

4. **Postępowanie sądowe:**

- W przypadku, gdy składający skargę nie zgadza się z decyzją szkoły po odwołaniu i mediacji, może podjąć decyzję o skierowaniu sprawy na drogę postępowania sądowego, jeśli uzna, że jego prawa zostały naruszone.

V. Podsumowanie

Regulamin dotyczący procedury skarg i zażaleń zapewnia wszystkim członkom społeczności szkolnej Polskiej Szkoły Przedmiotów Ojczystych w Newcastle upon Tyne jasne zasady składania skarg, ich rozpatrywania oraz podejmowania działań w przypadku ich nieuwzględnienia. Celem tej procedury jest dbanie o transparentność, sprawiedliwość oraz poprawę jakości pracy szkoły, w tym zapewnienie właściwego traktowania wszystkich składających skargi i zażalenia.