



Polska Szkoła Sobotnia im. Adama Mickiewicza w Blackburn

Polityka Skarg i Zażaleń

Polska Szkoła Sobotnia im. Adama Mickiewicza dąży do prowadzenia szkoły w sposób bezpieczny, przejrzysty, odpowiedzialny i zgodny z dobrymi praktykami obowiązującymi w placówkach pracujących z dziećmi. Uznajemy, że skuteczna procedura skarg jest ważnym elementem właściwego zarządzania szkołą oraz budowania zaufania między szkołą, rodzicami, uczniami, pracownikami i wolontariuszami. Niniejsza polityka określa, w jaki sposób można zgłosić skargę, kto ją rozpatruje, jakie są terminy odpowiedzi oraz jakie działania może podjąć szkoła w celu rozwiązania sprawy. Procedura ma na celu nie tylko rozwiązanie indywidualnych problemów, ale również wspieranie stałego podnoszenia standardów pracy szkoły.

1.

CEL POLITYKI

Celem tej polityki jest zapewnienie jasnej, uczciwej i uporządkowanej procedury rozpatrywania skarg dotyczących działalności Polskiej Szkoły Sobotniej im. Adama Mickiewicza w Blackburn.

Szkoła traktuje skargi poważnie. Skargi pomagają nam poprawiać jakość zajęć, komunikację, bezpieczeństwo dzieci i sposób zarządzania szkołą.

Celem procedury jest:

- umożliwienie rodzicom, opiekunom, uczniom, pracownikom/wolontariuszom i innym osobom zgłoszenia problemu,
- szybkie i proporcjonalne rozwiązanie sprawy,
- zapewnienie poufności i sprawiedliwości,

- ochrona dobra dzieci,



- prowadzenie odpowiedniej dokumentacji,
- Zapobieganie podobnym problemom w przyszłości.

2. ZAKRES POLITYKI

Niniejsza polityka obejmuje skargi dotyczące w szczególności:

- organizacji pracy szkoły,
- zajęć edukacyjnych,
- zachowania nauczycieli, asystentów lub wolontariuszy,
- komunikacji szkoły z rodzicami,
- organizacji wydarzeń,
- zasad obowiązujących w szkole,
- zachowania uczniów,
- kwestii administracyjnych,
- opłat i spraw organizacyjnych,
- ocen końcoworocznych, sposobu ich ustalania oraz procedury weryfikacji ocen, na zasadach określonych w punkcie 8A niniejszej polityki.
- bezpieczeństwa uczniów,
- sposobu stosowania polityk i procedur szkoły,
- ochrony danych osobowych,
- innych kwestii związanych z funkcjonowaniem szkoły.

3.

CZEGO NIE OBEJMUJE PROCEDURA SKARGOWA

Niektóre sprawy wymagają zastosowania odrębnej procedury.

Dotyczy to w szczególności:

- podejrzenia krzywdzenia lub zagrożenia dziecka – sprawa zostanie przekazana zgodnie z **Safeguarding Policy**;
- formalnych wniosków o dostęp do danych osobowych – będą rozpatrywane zgodnie z procedurą dotyczącą praw osób, których dane dotyczą;
- skarg dotyczących ochrony danych – będą rozpatrywane również zgodnie z sekcją dotyczącą Data Protection Complaints;
- sytuacji wymagających natychmiastowego kontaktu z policją lub służbami ratunkowymi.

Jeżeli skarga dotyczy bezpieczeństwa dziecka, nie należy czekać na zakończenie standardowej procedury skargowej. Bezpieczeństwo dziecka ma pierwszeństwo.

4.

KTO MOŻE ZŁOŻYĆ SKARGĘ

Skargę może złożyć:

- rodzic lub opiekun ucznia,
- uczeń, jeżeli jest to odpowiednie do jego wieku i możliwości,
- nauczyciel,
- asystent,
- wolontariusz,
- osoba współpracująca ze szkołą,
- inna osoba bezpośrednio dotknięta sprawą dotyczącą szkoły.

W przypadku skargi składanej w imieniu innej osoby szkoła może poprosić o potwierdzenie upoważnienia.

5.

ZASADA NIEFORMALNEGO ROZWIĄZANIA

W pierwszej kolejności szkoła zachęca do rozwiązania problemu w sposób nieformalny, jeżeli charakter sprawy na to pozwala.

Rodzic lub inna osoba może skontaktować się z nauczycielem, dyrekcją lub osobą odpowiedzialną za daną kwestię.

Wiele problemów można rozwiązać szybko poprzez rozmowę, wyjaśnienie sytuacji lub podjęcie odpowiedniego działania.

Nie ma jednak obowiązku korzystania z nieformalnego etapu, jeżeli osoba składająca skargę uważa, że sprawa wymaga formalnego rozpatrzenia.

6.

FORMALNA SKARGA

Jeżeli sprawa nie została rozwiązana w sposób satysfakcjonujący albo osoba chce od razu złożyć formalną skargę, powinna zrobić to:

- pisemnie,
- pocztą elektroniczną,
- lub w inny sposób uzgodniony ze szkołą.

Skargę należy kierować do:

- Dyrekcji Szkoły / Zarządu Szkoły

E-mail: polskaszkoła.blackburn@gmail.com

Szkoła może poprosić osobę składającą skargę o podanie:

- imienia i nazwiska,
- danych kontaktowych,

- informacji, czego dotyczy skarga,
- daty lub okresu, którego dotyczy sprawa,
- nazwisk osób związanych ze sprawą, jeżeli są znane,
- dostępnych dowodów lub dokumentów,
- oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy.

Skarga nie musi używać języka prawniczego ani odnosić się do konkretnych przepisów.

7.

ETAP I – ROZPATRZENIE PRZEZ DYREKCJĘ

Po otrzymaniu formalnej skargi szkoła:

- potwierdzi jej otrzymanie;
- określi zakres skargi;
- ustali, kto powinien ją rozpatrzyć;
- zbierze odpowiednie informacje;
- w razie potrzeby porozmawia z osobami zaangażowanymi;
- przeanalizuje dokumenty i inne dostępne dowody;
- podejmie decyzję;
- przekaże osobie składającej skargę odpowiedź.

Osoba prowadząca postępowanie powinna, w miarę możliwości, być niezależna od bezpośredniego przedmiotu skargi.

Jeżeli skarga dotyczy dyrektora szkoły, powinna zostać przekazana Zarządowi Szkoły.

Jeżeli skarga dotyczy członka Zarządu, powinna zostać rozpatrzona przez innego, odpowiednio upoważnionego członka Zarządu lub niezależną osobę wyznaczoną przez Zarząd.

8.

TERMIN

Szkoła będzie dążyć do rozpatrywania skarg możliwie szybko i bez zbędnej zwłoki.

W przypadku standardowej skargi szkoła będzie dążyć do:

- potwierdzenia otrzymania skargi w ciągu **5 dni roboczych**;
- przekazania odpowiedzi lub informacji o dalszym postępowaniu w ciągu **15 dni roboczych**.

Jeżeli sprawa jest bardziej złożona i wymaga dodatkowego czasu, osoba składająca skargę zostanie poinformowana o przyczynie opóźnienia oraz, w miarę możliwości, o przewidywanym terminie zakończenia postępowania.

Okresy te mogą być odpowiednio dostosowane podczas przerw świątecznych i wakacyjnych, pod warunkiem że szkoła zapewni możliwość otrzymywania i obsługi skarg.

8A.

SKARGI I ZASTRZEŻENIA DOTYCZĄCE OCEN KOŃCOWOROCZNYCH

Rodzic lub opiekun prawny ma prawo zgłosić pisemne zastrzeżenia dotyczące ocen końcoworocznych ucznia w terminie **14 dni kalendarzowych od dnia następującego po zakończeniu roku szkolnego i udostępnieniu świadectw**. Jeżeli świadectwa zostały udostępnione później, termin liczy się od dnia następującego po ich udostępnieniu.

Zastrzeżenia należy kierować bezpośrednio do Dyrekcji Szkoły drogą elektroniczną lub pisemną, wskazując kwestionowane oceny oraz uzasadnienie.

Po upływie wskazanego terminu zastrzeżenia dotyczące ocen końcoworocznych co do zasady nie podlegają ponownemu rozpatrzeniu merytorycznemu. Dyrekcja może jednak przyjąć zastrzeżenia złożone po terminie, jeśli wystąpiły wyjątkowe okoliczności, w szczególności uzasadnione opóźnienie w otrzymaniu informacji o ocenach, ujawnienie istotnych błędów lub nieprawidłowości w procedurze oceniania.

Dyrekcja Szkoły dokonuje weryfikacji zasadności zastrzeżeń na podstawie dostępnej dokumentacji edukacyjnej, obowiązujących kryteriów oceniania oraz wyjaśnień nauczyciela.

Złożenie skargi nie oznacza automatycznej zmiany ocen ani ponownego wystawienia świadectwa. Korekta może nastąpić w przypadku stwierdzenia błędu lub uzasadnionych nieprawidłowości.

Szkoła przekazuje rodzicowi lub opiekunowi prawnemu pisemne stanowisko zgodnie z terminami określonymi w punkcie 8 niniejszej polityki.

Powyższe terminy dotyczą wyłącznie wewnętrznej procedury weryfikacji ocen końcoworocznych. Nie ograniczają prawa do zgłaszania innych skarg ani praw wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących ochrony danych osobowych.

9.

BEZSTRONNOŚĆ

Szkoła będzie dążyć do tego, aby skarga była rozpatrywana przez osobę, która nie jest bezpośrednio zaangażowana w przedmiot skargi.

Osoba rozpatrująca skargę powinna:

- zachować bezstronność,
- wysłuchać wszystkich istotnych stron,
- rozważyć dostępne dowody,
- unikać konfliktu interesów,
- zachować poufność,
- podejmować decyzje na podstawie faktów.

10.

POUFNOŚĆ

Informacje dotyczące skargi będą traktowane jako poufne.

Informacje będą udostępniane wyłącznie osobom, które muszą je znać w celu:

- rozpatrzenia skargi,
- zapewnienia bezpieczeństwa,
- spełnienia obowiązków prawnych,
- ochrony interesów szkoły lub innych osób.

Nie wolno omawiać szczegółów skargi z innymi rodzicami, uczniami, nauczycielami lub osobami spoza szkoły, jeżeli nie są oni uprawnieni do otrzymania takich informacji.

Wszystkie osoby uczestniczące w procesie rozpatrywania skargi mają obowiązek zachowania poufności.

11.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe uzyskane w związku ze skargą będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w tym UK GDPR i Data Protection Act 2018.

Dokumentacja dotycząca skargi będzie przechowywana wyłącznie przez okres niezbędny do realizacji odpowiedniego celu.

12.

SKARGI DOTYCZĄCE OCHRONY DANYCH

Jeżeli osoba uważa, że szkoła niewłaściwie przetwarza jej dane osobowe lub dane osoby, którą reprezentuje, może złożyć skargę dotyczącą ochrony danych.

Skargę należy przesłać na:

- **E-mail:** polskaskkola.blackburn@gmail.com

Szkoła:

- potwierdzi otrzymanie skargi,
- przeprowadzi odpowiednie ustalenia,
- rozważy przedstawione informacje,
- podejmie odpowiednie działania,
- poinformuje osobę składającą skargę o wyniku.

Zgodnie z aktualnymi wymogami dotyczącymi obsługi skarg związanych z ochroną danych szkoła zapewni możliwość złożenia takiej skargi, potwierdzi jej otrzymanie w ciągu 30 dni oraz bez zbędnej zwłoki podejmie odpowiednie działania i poinformuje o wyniku.

13.

ODWOŁANIE

Jeżeli osoba składająca skargę nie jest zadowolona z odpowiedzi na pierwszym etapie, może poprosić o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Odwołanie należy złożyć w ciągu **10 dni roboczych** od otrzymania odpowiedzi.

Odwołanie powinno wskazywać:

- dlaczego osoba nie zgadza się z wynikiem,
- które elementy odpowiedzi uważa za niewystarczające,
- jakie dodatkowe informacje lub dowody powinny zostać uwzględnione,
- jaki rezultat chciałaby osiągnąć.

Odwołanie powinno, w miarę możliwości, zostać rozpatrzone przez osobę, która nie prowadziła pierwszego etapu postępowania.

W przypadku skargi dotyczącej decyzji Dyrektora odwołanie może zostać przekazane Zarządowi Szkoły.

Decyzja na etapie odwoławczym będzie traktowana jako ostateczna wewnętrzna decyzja szkoły.

14.

SKARGI DOTYCZĄCE SAFEGUARDING

Jeżeli skarga dotyczy bezpieczeństwa dziecka, potencjalnego wykorzystania, zaniedbania, przemocy lub innego zagrożenia, szkoła zastosuje **Safeguarding Policy**.

Niektóre informacje mogą zostać przekazane odpowiednim służbom bez zgody osoby składającej skargę, jeżeli jest to konieczne dla ochrony dziecka lub wymagane przez prawo.

W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub bezpieczeństwa należy skontaktować się z odpowiednimi służbami ratunkowymi.

15.

SKARGI DOTYCZĄCE NAUCZYCIELI, ASYSTENTÓW LUB WOLONTARIUSZY

Skarga dotycząca nauczyciela, asystenta lub wolontariusza zostanie rozpatrzona z zachowaniem zasad poufności i bezstronności.

Osoba, której dotyczy skarga, będzie miała możliwość przedstawienia swojego stanowiska.

Jeżeli sprawa może stanowić naruszenie obowiązków safeguarding, szkoła zastosuje odpowiednie procedury ochrony dzieci.

16.

SKARGI DOTYCZĄCE CZŁONKÓW ZARZĄDU

Jeżeli skarga dotyczy członka Zarządu Szkoły, osoba ta nie powinna samodzielnie rozpatrywać skargi ani podejmować decyzji w swojej własnej sprawie.

Skarga zostanie przekazana innemu odpowiednio upoważnionemu członkowi Zarządu lub niezależnej osobie wyznaczonej przez Zarząd.

17.

SKARGI ANONIMOWE

Szkoła może przyjąć skargę anonimową.

Brak danych kontaktowych może jednak ograniczyć możliwość:

- uzyskania dodatkowych informacji,
- przeprowadzenia pełnego postępowania,
- poinformowania osoby składającej skargę o wyniku.

Anonimowe skargi dotyczące bezpieczeństwa dzieci będą traktowane poważnie i oceniane zgodnie z Safeguarding Policy.

18.

SKARGI POWTARZAJĄCE SIĘ I NIERACJONALNE ZACHOWANIE

Szkoła rozumie, że osoba niezadowolona z wyniku może chcieć ponownie przedstawić swoje stanowisko.

Jednocześnie szkoła może zastosować odpowiednie ograniczenia w przypadku skarg:

- wielokrotnie dotyczących tej samej sprawy, która została już rozpatrzona;
- składanych w sposób nękający lub agresywny;
- zawierających groźby wobec pracowników lub wolontariuszy;
- składanych w sposób uniemożliwiający normalne funkcjonowanie szkoły;
- wymagających nieproporcjonalnego wykorzystania zasobów szkoły.

Takie ograniczenia nie będą stosowane w celu uniemożliwienia uzasadnionej skargi.

19.

ZACHOWANIE OSÓB SKŁADAJĄCYCH

Szkoła oczekuje, że osoby składające skargi będą komunikować się z pracownikami i wolontariuszami w sposób spokojny i pełen szacunku.

Szkoła nie będzie tolerować:

- gróźb,

- przemocy,
- zastraszania,
- nękania,
- dyskryminacji,
- obraźliwego języka,
- publikowania poufnych informacji o pracownikach lub uczniach,
- celowego rozpowszechniania nieprawdziwych informacji.

Nie wpływa to na prawo osoby do składania uzasadnionej skargi.

20.

DOKUMENTOWANIE SKARG

Szkoła będzie prowadzić odpowiednią dokumentację dotyczącą formalnych skarg.

Dokumentacja może obejmować:

- datę otrzymania skargi,
- dane osoby składającej skargę,
- przedmiot skargi,
- osoby zaangażowane,
- podjęte działania,
- dowody,
- korespondencję,
- wynik postępowania,
- działania naprawcze,
- informacje dotyczące odwołań.

Dokumentacja będzie przechowywana zgodnie z **Data Retention Schedule** oraz zasadami ochrony danych osobowych.

21.

DZIAŁANIA NAPRAWCZE

Jeżeli szkoła uzna skargę za zasadną, może podjąć odpowiednie działania, takie jak:

- przeprosiny,
- korekta błędu,
- zmiana procedury,
- dodatkowe szkolenie wolontariuszy,
- zmiana organizacji pracy,
- podjęcie działań safeguarding,
- aktualizacja polityki szkoły,
- inne działania mające na celu rozwiązanie problemu i zapobieganie jego powtórzeniu.

Nie każda zasadna skarga będzie skutkowała ujawnieniem szczegółowych działań podjętych wobec konkretnego pracownika, ponieważ takie informacje mogą być poufne i podlegać ochronie danych.

22.

DOSTĘPNOŚĆ PROCEDURY

Niniejsza Complaints Policy jest dostępna:

- na stronie internetowej szkoły: **polskaszkolablackburn.co.uk**;
- w siedzibie szkoły;
- na życzenie rodzica lub opiekuna;
- na życzenie innej osoby uprawnionej do złożenia skargi.

Szkoła może udostępnić politykę w formacie odpowiednim dla osoby, która potrzebuje dodatkowego wsparcia.

24.

PRZEGLĄD POLITYKI

Polityka będzie regularnie przeglądana przez Zarząd Szkoły w celu zapewnienia, że pozostaje aktualna, skuteczna i zgodna z obowiązującymi wymaganiami prawnymi oraz praktyką szkoły.

- **Data następnego przeglądu:** 01/09/2027
- **Zatwierdzona przez:** Zarząd Szkoły
- **Data zatwierdzenia:** 17/07/2026