



DKA-ZK.036.1.2025.DB
Warszawa, 26 czerwca 2025 r.

Ocena przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Ministerstwie Edukacji Narodowej oraz w jednostkach podległych Ministrowi Edukacji w 2024 roku

Sprawozdanie obejmuje skargi i wnioski złożone w trybie przepisów zawartych w Dziale VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego¹ oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków², zwanymi dalej odpowiednio „Kpa” i „rozporządzeniem”.

Poniższy dokument dotyczy przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku 2024 przez:

- 1) Ministerstwo Edukacji Narodowej (dalej: Ministerstwo),
- 2) Centralną Komisję Egzaminacyjną i okręgowe komisje egzaminacyjne, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Centrum Informatyczne Edukacji, Ośrodek Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą (dalej: jednostki podległe).

Przyjmowanie skarg i wniosków przez ww. jednostki odbywało się w sposób określony przepisami Kpa i rozporządzenia.

1. Skargi

1.1. Charakterystyka liczbowa skarg

Łączna liczba skarg wniesionych do Ministerstwa i jednostek podległych w roku 2024 wyniosła 313 i była wyższa o 83 od liczby skarg wniesionych w 2023 roku. Wniesiono wówczas łącznie 230 skarg.

W zestawieniu liczbowym skarg i wniosków wniesionych w 2024 roku do Ministerstwa oraz jednostek podległych, stanowiącym załącznik do Oceny, ujęto m.in. skargi:

- przekazane właściwym organom: 173 skargi (55,27 % wszystkich skarg),
- uznane za bezzasadne: 71 skarg (22,68 % wszystkich skarg)
- uznane za zasadne: 29 skarg (9,27 % wszystkich skarg),
- niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- skargi pozostawione bez rozpoznania: 10 skarg (3,19 % wszystkich skarg),
- pozostałe – w tym skargi przekazane do wiadomości podmiotu sprawozdającego a skierowane przez skarżących do właściwych organów: 30 skarg (9,58 % wszystkich skarg).

Wzrost ogólnej liczby skarg o 36,09 % w stosunku do 2023 r. wynikał głównie ze wzrostu liczby tych skarg, które zostały przekazane właściwym organom lub skarżący zostali poinformowani o właściwym organie.

¹ Dz. U. z 2024 r. poz. 572.

² Dz. U. Nr 5, poz. 46.

1.2. Charakterystyka przedmiotowa skarg

1.2.1. Ministerstwo Edukacji Narodowej

Dominująca problematyka skarg składanych do Ministerstwa, dotyczyła:

- sprawowania nadzoru pedagogicznego przez kuratorów oświaty, w tym sposobu przeprowadzania kontroli w szkole,
- zasad oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów,
- zapewnienia pomocy psychologiczno-pedagogicznej w szkołach, przedszkolach i placówkach,
- bezpiecznych i higienicznych warunków nauki i opieki w szkole.

1.2.2. Jednostki podległe

Do Centralnej Komisji Egzaminacyjnej wpłynęła jedna skarga w sprawie funkcjonowania systemu informatycznego obsługującego egzaminy zawodowe.

Do Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej we Wrocławiu i Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej w Jaworznie wpłynęły skargi, uznane za zasadne, w sprawach nieprzestrzegania procedur egzaminacyjnych w szkołach oraz wpisu do Ewidencji Egzaminatorów.

W pozostałych okręgowych komisjach egzaminacyjnych i jednostkach podległych nie odnotowano skarg, które zostały uznane za zasadne.

1.3. Działania eliminujące przyczyny skarg oraz podejmowane w celu doskonalenia działalności ministerstwa oraz jednostek podległych

Sprawowanie nadzoru pedagogicznego przez kuratorów oświaty, w tym sposób przeprowadzania kontroli w szkole; zasady oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów

Minister właściwy do spraw oświaty i wychowania, zgodnie z art. 60 ust. 1 pkt 2 ustawy – Prawo oświatowe, nadzoruje i koordynuje wykonywanie nadzoru pedagogicznego na terenie kraju, w szczególności nadzoruje działalność kuratorów oświaty w tym zakresie. W celu realizacji tych zadań minister:

- ustala podstawowe kierunki realizacji polityki oświatowej państwa, w tym zadania z zakresu nadzoru pedagogicznego;
- kontroluje sprawność i efektywność nadzoru pedagogicznego sprawowanego przez kuratorów oświaty oraz przestrzeganie przepisów obowiązujących w tym zakresie, a także może wydawać na piśmie kuratorom oświaty wiążące ich wytyczne i polecenia, z wyjątkiem indywidualnych spraw rozstrzyganych w drodze decyzji administracyjnej;
- może organizować dla kuratorów oświaty szkolenia, narady i konferencje.

W latach 2018-2022 Ministerstwo realizowało w kuratoriach oświaty kontrole pn. *Realizacja przez Kuratora Oświaty nadzoru pedagogicznego w zakresie przestrzegania zasad oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów w szkołach oraz zadań związanych z awansem zawodowym nauczycieli*. W tym okresie przeprowadzono 14 kontroli.

Od roku 2023 przeprowadzane są kontrole pn. *Realizacja przez Kuratora Oświaty nadzoru pedagogicznego w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa uczniom w czasie zajęć organizowanych przez szkołę lub placówkę oraz zadań związanych z awansem zawodowym nauczycieli*. W latach 2023-2024 przeprowadzono 4 kontrole. Kontrole w wybranych kuratoriach oświaty w tym zakresie zostaną przeprowadzone również w 2025 r.

W celu zminimalizowania liczby skarg Ministerstwo:

- przy ustalaniu podstawowych kierunków realizacji polityki oświatowej państwa na kolejne lata szkolne uwzględnia zagadnienia najczęściej sygnalizowane w wystąpieniach kierowanych do Ministerstwa, w tym w skargach, petycjach i wnioskach;
- przekazuje podczas cyklicznych spotkań z kuratorami oświaty uwagi dotyczące dostrzeżonych nieprawidłowości w zakresie prowadzonego – w ramach nadzoru pedagogicznego – monitorowania zgodności działalności szkół z przepisami prawa oświatowego;
- współpracuje z pracownikami wydziałów nadzoru pedagogicznego kuratoriów oświaty w sprawach trudnych, wymagających analizy, w celu zapewnienia jednolitości wykładni i stosowania przepisów prawa;
- każdorazowo, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących sposobu rozstrzygania spraw przez pracowników kuratoriów oświaty, kieruje do kuratorów oświaty pisma wyjaśniające stosowanie przepisów prawa w konkretnej sprawie, w tym wskazujące na potrzebę ponownego zbadania sprawy lub wzmocnienia nadzoru kuratora nad pracą wizytatorów;
- opracowuje materiały informacyjne, wyjaśniające procedury postępowania w sprawach objętych nadzorem pedagogicznym oraz kompetencje poszczególnych organów systemu oświaty.

W podstawowych kierunkach realizacji polityki oświatowej państwa ustalonych przez Ministra na rok szkolny 2023/2024 uwzględniono „Dokształcanie i doskonalenie kompetencji dyrektorów szkół i nauczycieli w zakresie warunków i sposobu oceniania wewnątrzszkolnego”.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi funkcjonowania publicznych placówek doskonalenia nauczycieli, jednostki te w roku szkolnym 2023/2024 prowadzą doskonalenie nauczycieli w zakresie wskazanym w ww. kierunkach polityki.

W planie pracy Ośrodka Rozwoju Edukacji w Warszawie na rok szkolny 2023/2024 ujęto następujące szkolenia:

- Ocenianie bieżące w aktach prawnych i praktyce szkolnej;
- Ocenianie wewnątrzszkolne wspierające rozwój ucznia;
- Wsparcie nauczycieli w badaniu efektów procesu dydaktyczno-wychowawczego - zadania doradcy metodycznego;
- Ogólnopolskie przedmiotowe i interdyscyplinarne sieci współpracy i samokształcenia – dobre praktyki w zakresie oceniania wewnątrzszkolnego.

Szkolenia odbyły się głównie w IV kwartale 2023 r. Uczestniczyło w nich 183 nauczycieli doradców metodycznych i nauczycieli konsultantów ds. kadry kierowniczej oświaty. Ponadto powstało 20 sieci współpracy i samokształcenia – dobre praktyki w zakresie oceniania wewnątrzszkolnego.

W planie pracy Ośrodka Rozwoju Edukacji w Warszawie na rok szkolny 2024/2025 problematyka oceniania była poruszana na szkoleniach:

- Metodyka pracy na języku polskim z uczniami z doświadczeniem migracji;
- Język angielski w wielokulturowej klasie;
- Jak przygotować ucznia z doświadczeniem migracji do egzaminu z języka angielskiego;
- Uczeń z doświadczeniem migracji w polskiej szkole.

W podstawowych kierunkach realizacji polityki oświatowej państwa ustalonych przez ministra właściwego do spraw oświaty i wychowania na rok szkolny 2024/2025 uwzględniono także:

1. Szkoła miejscem edukacji obywatelskiej, kształtowania postaw społecznych i patriotycznych, odpowiedzialności za region i ojczyznę. Edukacja dla bezpieczeństwa i proobronna.
2. Wspieranie rozwoju umiejętności cyfrowych uczniów i nauczycieli, ze szczególnym uwzględnieniem bezpiecznego poruszania się w sieci oraz krytycznej analizy informacji dostępnych w Internecie. Poprawne metodycznie wykorzystywanie przez nauczycieli narzędzi i materiałów dostępnych w sieci, w szczególności opartych na sztucznej inteligencji, korzystanie z zasobów Zintegrowanej Platformy Edukacyjnej.
3. Kształtowanie myślenia analitycznego poprzez interdyscyplinarne podejście do nauczania przedmiotów przyrodniczych i ścisłych oraz poprzez pogłębianie umiejętności matematycznych w kształceniu ogólnym.

Zapewnienie pomocy psychologiczno-pedagogicznej w szkołach, przedszkolach i placówkach; organizacja kształcenia dla uczniów ze zróżnicowanymi potrzebami

W celu zminimalizowania liczby skarg dotyczących udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej Ministerstwo podjęło n.w. działania.

Przy ustalaniu podstawowych kierunków realizacji polityki oświatowej państwa na kolejne lata szkolne Minister uwzględnił zagadnienia, które były najczęściej poruszane w skargach kierowanych do Ministerstwa. W roku szkolnym 2024/2025 ustalono kierunek realizacji polityki oświatowej państwa dotyczący m.in. ochrony zdrowia psychicznego dzieci/uczniów pn. „Wspieranie dobrostanu dzieci i młodzieży, ich zdrowia psychicznego. Rozwijanie u uczniów i wychowanków empatii i wrażliwości na potrzeby innych. Podnoszenie jakości edukacji włączającej i umiejętności pracy z zespołem zróżnicowanym”.

Ustalony kierunek miał na celu zapewnienie wysokiej jakości edukacji w zróżnicowanym środowisku przedszkola, szkoły lub placówki. Ponadto jego celem było tworzenie bezpiecznego i wspierającego środowiska społecznego, sprzyjającego uczestnictwu i dostępności oraz włączaniu wszystkich dzieci, uczniów oraz wzmacnianie potencjału zdrowia psychicznego dzieci i uczniów przy udziale szerokiej współpracy przedszkola, szkoły, placówki, rodziny i innych instytucji w środowisku lokalnym w zapewnieniu wielostronnych oddziaływań pomocowych.

W 2024 roku jeden z tematów kontroli wyznaczonych przez Ministra Edukacji do przeprowadzenia przez kuratorów oświaty dotyczył zgodności z przepisami prawa zwiększenia dostępności i jakości wsparcia udzielanego dzieciom przez nauczycieli specjalistów, w tym pedagogów specjalnych oraz zgodności z przepisami prawa zwiększenia dostępności i jakości wsparcia udzielanego dzieciom przez nauczycieli specjalistów, w tym pedagogów specjalnych w przedszkolach.

W ramach poprawy dostępu do pomocy psychologiczno-pedagogicznej dla dzieci i młodzieży, od 1 września 2024 r. MEN rozpoczął wdrażanie II etapu standaryzacji zatrudniania w przedszkolach i szkołach nauczycieli specjalistów. Standardy określają minimalny wymiar zatrudniania nauczycieli specjalistów w ogólnodostępnych i integracyjnych przedszkolach, szkołach oraz zespołach tych przedszkoli i szkół.

Ponadto, wychodząc naprzeciw rosnącej potrzebie wspierania podnoszenia kompetencji kadr systemu oświaty w obszarze edukacji włączającej, MEN przygotowało, we współpracy z uczelniami, ofertę bezpłatnych studiów podyplomowych dla nauczycieli. W roku szkolnym 2024/2025 realizowana była trzecia edycja takich studiów na kierunkach:

1. „Wczesne wspomaganie rozwoju dziecka i wsparcie rodziny”.
2. „Pedagog specjalny w edukacji włączającej”.

3. „Psychologia edukacyjna z przygotowaniem pedagogicznym”.
4. „Polski Język Migowy dla nauczycieli”.

W celu podniesienia jakości nadzoru pedagogicznego w zakresie uwzględniania zróżnicowanych potrzeb uczniów, Ministerstwo organizowało spotkania informacyjno-konsultacyjne dla wizytatorów ds. edukacji włączającej, których celem było m.in. poszerzenie i usystematyzowanie wiedzy z zakresu przepisów prawa oświatowego, administracyjnego.

W 2024 roku odbyły się 3 takie spotkania, w trakcie których, dodatkowo podejmowane były następujące zagadnienia:

- aspekty prawne ochrony dzieci przed przemocą seksualną;
- zaprezentowanie narzędzi do zbadania potrzeb edukacyjnych w zakresie ochrony dzieci przed wykorzystaniem seksualnym;
- sposoby dostosowania warunków i form przeprowadzania egzaminu dla ucznia cudzoziemskiego, w tym obywatela Ukrainy;
- uczeń w sytuacji egzaminacyjnej – rola szkoły;
- ocena funkcjonalna w szkole i poradni z perspektywy nadzoru pedagogicznego – szanse i wyzwania;
- budowanie środowiska edukacyjnego przyjaznego uczniom, w tym z zaburzeniami ze spektrum autyzmu i ADHD;
- praca z zespołem zróżnicowanym – wymiana doświadczeń wizytatorów;
- uczeń ze zróżnicowanymi potrzebami, w tym ze spektrum autyzmu i ADHD – funkcjonowanie w szkole, metody i formy wsparcia.

W trakcie cyklicznych spotkań z kuratorami przekazywano uwagi dotyczące dostrzeżonych nieprawidłowości w zakresie dokonywanej – w trybie nadzoru pedagogicznego – oceny udzielania pomocy psychologiczno-pedagogicznej w szkołach. Kuratorzy oświaty zostali poproszeni, aby w trakcie spotkań z dyrektorami szkół, przedszkoli oraz placówek omawiali zagadnienia dotyczące nieprawidłowości bądź niejasności prawne w udzielaniu pomocy psychologiczno-pedagogicznej, w związku ze skargami bądź zapytaniem, które kierowane są do Ministerstwa.

Dodatkowo w planie pracy Ośrodka Rozwoju Edukacji w Warszawie w 2024 roku ujęto szkolenia obejmujące swoim zakresem tematykę pomocy psychologiczno-pedagogicznej:

- wzmocnienie kompetencji kadr systemu oświaty,
- środowiskowy model wczesnego wspomagania rozwoju dziecka i wsparcia rodziny – idea i założenia, III edycja,
- nowy Model WWR - przygotowanie kadr - szkolenie e-learningowe,
- ocena funkcjonalna i screening rozwoju małego dziecka w Nowym modelu wczesnego wspomagania rozwoju dzieci i wsparcia rodzin,
- wzmocnienie kompetencji diagnostycznych pracowników poradni psychologiczno-pedagogicznych członków zespołów orzekających,
- diagnoza kryterialna niepełnosprawności intelektualnej i jej konsekwencje dla organizacji specjalistycznego wsparcia edukacyjnego,
- diagnoza psychologiczna dzieci obcojęzycznych (dzieci ukraińskie),
- diagnoza psychologiczna dzieci obcojęzycznych (dzieci pochodzenia romskiego),
- diagnoza kryterialna niepełnosprawności słuchowej i organizacja specjalistycznego wsparcia edukacyjnego; zadania i wyzwania zespołów orzekających w poradniach psychologiczno-pedagogicznych,
- diagnoza różnicowa zaburzeń mowy i języka,
- diagnoza różnicowa dysleksji,
- diagnoza dyskalkulii,

- diagnostyka różnicowa- zaburzenia ze spektrum autyzmu; zadania i wyzwania zespołów orzekających w PPP.

W 2024 roku rozpoczęły się prace nad zmianą rozporządzenia Ministra Edukacji z dnia 7 września 2017 r. w sprawie orzeczeń i opinii wydawanych przez zespoły orzekające działające w publicznych poradniach psychologiczno-pedagogicznych³, mające m.in. na celu doprecyzowanie przepisów, wzmocnienie decyzyjności zespołu orzekającego, uproszczenie wzorów orzeczeń i opinii, zwiększenie jakości pracy zespołów oraz ułatwienie stosowanie prawa.

Bezpieczne i higieniczne warunki nauki i opieki w szkole

W ramach wskazanego zakresu, tj. bezpiecznych i higienicznych warunków nauki i opieki w szkole, wyodrębniono zagadnienia dotyczące:

- 1) bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach,
- 2) przestrzegania praw ucznia i dziecka.

W podstawowych kierunkach realizacji polityki oświatowej państwa na rok szkolny 2024/2025 zawarto kierunki związane z bezpieczeństwem:

1. Edukacja prozdrowotna w szkole – kształtowanie zachowań służących zdrowiu, rozwijanie sprawności fizycznej i nawyku aktywności ruchowej, nauka udzielania pierwszej pomocy.
2. Wspieranie dobrostanu dzieci i młodzieży, ich zdrowia psychicznego. Rozwijanie u uczniów i wychowanków empatii i wrażliwości na potrzeby innych. Podnoszenie jakości edukacji włączającej i umiejętności pracy z zespołem zróżnicowanym.
3. Wspieranie rozwoju umiejętności cyfrowych uczniów i nauczycieli, ze szczególnym uwzględnieniem bezpiecznego poruszania się w sieci oraz krytycznej analizy informacji dostępnych w Internecie. Poprawne metodycznie wykorzystywanie przez nauczycieli narzędzi i materiałów dostępnych w sieci, w szczególności opartych na sztucznej inteligencji, korzystanie z zasobów Zintegrowanej Platformy Edukacyjnej.

Powyższe miało wpływ na podnoszenie kompetencji nauczycieli przez adekwatne dostosowanie oferty szkoleniowej placówek doskonalenia nauczycieli oraz Ośrodek Rozwoju Edukacji.

Podczas spotkania z kuratorami oświaty w kwietniu 2024 r. omówione były zagadnienia związane z:

- dobrostanem dzieci i uczniów, w tym zdrowiem psychicznym (rola szkoły w modelu referencyjnym psychiatrycznej opieki zdrowotnej dla dzieci i młodzieży),
- standardami ochrony małoletnich (wejście w życie 15 lutego 2024 r. ustawy o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich⁴),
- przemocą rówieśniczą (projekt w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2025).

Okręgowe komisje egzaminacyjne, mając na uwadze usunięcie przyczyn złożonych skarg, poinformowały o:

- prowadzeniu szkoleń dla dyrektorów szkół w zakresie obowiązujących przepisów prawa i procedur przeprowadzania egzaminów,

³Dz. U. z 2023 r. poz. 2061.

⁴ Dz. U z 2024 r. poz. 1802 z późn. zm.

- publikowaniu na stronie internetowej własnych materiałów informacyjnych i opracowanych przez CKE, w tym dedykowanych zdającym i rodzicom, popularyzującym obowiązujące procedury przeprowadzania egzaminów,
- kierowaniu obserwatorów na egzaminy przeprowadzane w szkołach,
- zwracaniu szczególnej uwagi osobom współpracującym na konieczność rzetelnego wypełniania dokumentacji związanej z ubieganiem się o wpis do Ewidencji Egzaminatorów,
- doskonaleniu organizacji wglądów do sprawdzonych i ocenionych prac egzaminacyjnych,
- podjętych działaniach dotyczących rzetelnego wypełniania dokumentacji potwierdzającej wpis do Ewidencji Egzaminatorów.

Ośrodek Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą, jako jednostka odpowiedzialna za wykonywanie zadań związanych z nadzorowaniem szkół i placówek edukacyjnych za granicą, poinformował, że na bieżąco nadzoruje sposób zarządzania, jego efektywność oraz sposób organizowania procesów edukacyjnych w szkołach polskich przy placówkach dyplomatycznych, urzędach konsularnych i przedstawicielstwach wojskowych, szkołach europejskich oraz w sekcjach polskich we Francji.

W ramach sprawowanego nadzoru pedagogicznego wspomaga osoby na stanowiskach kierowniczych i jest z nimi w stałym kontakcie e-mailowym i telefonicznym oraz odbywa dwustronne i wielostronne spotkania on-line.

ORPEG, w każdym miesiącu wysyła korespondencję seryjną, w której objaśnia kwestie obowiązujących przepisów prawnych odnoszących się do oświaty, zasady funkcjonowania i organizowania pracy szkół, realizacji ram programowych kształcenia uzupełniającego oraz kształcenia ogólnego, zatrudniania kadry pedagogicznej i pracowników administracyjnych, zasady funkcjonowania organów statutowych szkoły.

Wnioski powstałe w procesie nadzorowania pracy szkół pozwalają uszczegółowić kierunek wsparcia. Ww. działania z kolei przyczyniają się do budowania świadomości oświatowej, zwłaszcza prawnej wśród obywateli polskich za granicą.

ORPEG organizuje cykliczne narady i konferencje dla dyrektorów szkół polskich i kierowników sekcji polskich, na których poruszane są m. in. zagadnienia dotyczące organizacji pracy szkół, prowadzenia dokumentacji szkolnej, naboru na wolne stanowiska nauczycieli, rekrutacji uczniów oraz awansu zawodowego nauczycieli.

2. Wnioski

2.1. Charakterystyka liczbowa wniosków

W roku 2024 do Ministerstwa skierowano 17 wniosków, z których 4 uznano za zasadne. Do jednostek podległych wpłynęło 7 wniosków, które uznano za bezzasadne.

2.2. Charakterystyka przedmiotowa wniosków

Problematyka wniosków złożonych w 2024 r. do Ministerstwa dotyczyła m.in. podstawy programowej kształcenia ogólnego oraz ramowych planów nauczania (m.in. edukacji zdrowotnej).

Udzielono pisemnych odpowiedzi na przesłane do MEN wnioski dotyczące wprowadzenia w szkołach od września 2025 r. nowego przedmiotu pn. edukacja zdrowotna - m.in. przesłane wnioski spowodowały, że przedmiot ten będzie realizowany jako nieobowiązkowy.

Wnioski złożone do MEN, dotyczące wprowadzenia całościowych zmian podstaw programowych kształcenia ogólnego (w tym m.in. tematyka edukacji dla bezpieczeństwa,

cyfryzacji, sztucznej inteligencji), zbiegły się z rozpoczętymi przez MEN pracami w tym zakresie.

W załączeniu: zestawienie liczbowe skarg i wniosków wniesionych w roku 2024 do Ministerstwa Edukacji Narodowej oraz jednostek organizacyjnych podległych Ministrowi Edukacji.

OPRACOWAŁA:

Dorota Błaszczyk
radca
w Departamencie Kontroli i Audytu

AKCEPTOWAŁ

Marek Kuciński
Dyrektor
Departamentu Kontroli i Audytu

ZATWIERDZAM

Barbara Nowacka
Minister Edukacji
/ – podpisano cyfrowo/