

Polityka odwoławcza i procedura składania skarg Procedury składania skarg przez rodziców lub opiekunów prawnych i uczniów

(Complaints Policy and Procedure -Parent or legal guardian and student complaints procedures)



1. WSTĘP

Dokument polityka odwoławcza i procedura skarg jest dokumentem szkolnym, z którym zapoznają się uczniowie i ich rodzice/ opiekunowie prawni przed rozpoczęciem nauki w programie IB DP w klasie 3 Liceum.

W LO z Oddziałami Dwujęzycznymi im. A.Mickiewicza w Piastowie stawiamy na przyjazną i opartą na relacjach atmosferę pracy. Liczy się dla nas opinia i punkt widzenia każdej osoby naszej szkolnej społeczności. Stawiamy na tworzenie więzi opartej na szacunku, tolerancji oraz otwartości. Dzięki temu, mamy nadzieję na rozwiązywanie problemów w sposób satysfakcjonujący wszystkich zainteresowanych. Mamy również nadzieję, że większość spornych kwestii można będzie rozwiązać na drodze nieformalnej poprzez rozmowę. Dlatego ważnym jest, by zażalenia były zgłaszane jak najszybciej, by ewentualny konflikt nie eskalował.

Każdą skargę traktujemy poważnie, każdą też można wycofać w dowolnym momencie. Nie przyjmujemy skarg anonimowych, możemy jednak wszcząć dochodzenie, gdy dotyczy poważnych zarzutów. Decyzję o wszczęciu dochodzenia podejmuje Dyrektor szkoły na podstawie otrzymanej skargi w formie pisemnej przez osobę nieanonimową.

2. RODZAJE ZAŻALEŃ, KTÓRYCH DOTYCZY PROCEDURA

2.1 zażalenia związane z procesem edukacyjnym (np. wyniki nauczania, sposoby nauczania, realizacja materiału itp.)

2.2 zażalenia dotyczące życia szkolnego (np. relacje z innymi uczniami, nauczycielami)

2.3 zażalenia związane ze szkolnymi procedurami (np. naruszenia statutu szkoły)

Jako zażalenie traktować będziemy również „obawy”, rozumiane jako wyraz zmartwienia lub zwątpienia (nie chcemy dopuścić do przerodzenia się obawy w problem).

Każde zażalenie lub obawa będzie rozpatrywana nieformalnie lub formalnie.

3. ZAŻALENIE „NIEROZSĄDNE”:

- a. Zażalenia uporczywe, natarczywe, powtarzające się;
- b. Zażalenia oparte na nierealistycznych oczekiwaniach i bezpodstawnych skargach;
- c. Zażalenia nastawione na wywołanie chaosu i dezorganizacji;
- d. Zażalenia, które są powielane przez jednego skarżącego (lub jego rodzinę, opiekuna prawnego) w jednej sprawie, która została zamknięta;
- e. Zażalenia wymagające rekompensaty/ zwrotu poniesionych opłat;
- f. Zażalenia rozsądne, ale oczekujące nierozsądnych rozwiązań;
- g. Zażalenia, które dotyczą problemów, mających miejsce więcej niż 3 miesiące od momentu skargi (dopuszczamy odstępstwo od tej reguły).

W skład zespołu rozpatrującego zażalenie nie może wchodzić osoba, której skarga dotyczy. Osoba przyjmująca skargę winna być uważna, życzliwa i dociekliwa. Może zadawać dodatkowe pytania, prosić o wyjaśnienia i doprecyzowanie szczegółów. Dodatkowo, podczas rozmowy ze zgłaszającym skargę/sporną kwestię, bierze udział dodatkowa osoba, która jest świadkiem rozmowy i sporządza z niej notatki. (za zgodą obydwu stron- rozmowa może zostać nagrana)

4. ZASADY

- a. Składanie skarg i ich rozwiązywanie odbywa się w pełnym zaufaniu;
- b. Składanie rozsądnych i uzasadnionych skarg nigdy nie powinno budzić obawy skarżącego;
- c. Wszystkie istotne fakty są przyjęte i zbadane przed podjęciem działania wyjaśniającego. Każda ze stron traktowana jest sprawiedliwie, bezstronnie i równo;
- d. Cała komunikacja winna być oparta na wzajemnym szacunku, zaufaniu i respektowaniu zasad kultury;
- e. Uczniowie, rodzice/ opiekunowie prawni mogą składać zażalenia dot. problemów czy obaw do każdego członka Zespołu Nauczycieli realizującego program matury międzynarodowej IB;
- f. Każde zażalenie traktowane jest poważnie, nie jest lekceważone;
- g. Dokładamy starań, by zażalenie rozpatrzone było terminowo i skutecznie;
- h. Osoby odpowiedzialne za przyjmowanie, wysłuchanie i rozwiązanie zażaleń: wychowawca, szkolny koordynator programu matury międzynarodowej IB DP, wicedyrektor, dyrektor.

5. PRAKTYCZNE ASPEKTY SKŁADANIA ZAŻALEŃ

Praktyka składania zażaleń składa się z 3 etapów, chociaż mamy nadzieję, że większość problemów da się rozwiązać już na etapie pierwszym.

5.1. ETAP 1 Nieformalne rozwiązanie problemu

W większości przypadków sprawę da się rozwiązać na etapie pierwszym z osobą bezpośrednio zaangażowaną w konflikt. Ważnym jest, by uczynić to tak szybko, jak to możliwe.

- a. Kontakt z osobą będącą przyczyną zażalenia

Jeśli uczeń lub rodzic/opiekun prawny ma skargę dotyczącą członka Zespołu Nauczycieli realizującego program matury międzynarodowej IB, powinien jak najszybciej zareagować i porozmawiać z nią bezpośrednio lub napisać do niej wiadomość (za pośrednictwem systemu Librus lub e-maila Microsoft Office). Powinien to zrobić szybko, dokładnie opisując sprawę w sposób zgodny z ogólnymi zasadami kultury.

b. Kontakt z wychowawcą klasy

Jeśli sprawy nie uda się rozwiązać, należy skontaktować się z wychowawcą klasy i poprosić o wsparcie i radę, czasami o rozmowę z osobą, wobec której kierowana jest skarga.

c. Kontakt ze szkolnym koordynatorem IB DP

Jeżeli działania wychowawcy także nie odniosą skutku, należy osobiście lub za pośrednictwem wychowawcy skontaktować się ze szkolnym koordynatorem program matury międzynarodowej IB DP. Należy też skontaktować się ze szkolnym koordynatorem, gdy nasza skarga dotyczy bezpośrednio wychowawcy. Z koordynatorem można się umówić na indywidualne spotkanie, skontaktować się telefonicznie lub elektronicznie (za pośrednictwem systemu Librus lub e-maila Microsoft Office lub na adres koordynatorib@piastow.pl).

Koordynator ma na rozpatrzenie skargi i udzielenie informacji zwrotnej 7 dni roboczych. Jeżeli w ciągu tego czasu sprawa nie zostanie rozwiązana lub jej efekt nie będzie zadowalający, koniecznym jest przejście do etapu 2, tzn. złożenia skargi formalnej.

5.2. ETAP 2 -ETAP FORMALNY

Etap ten zaczyna się w momencie, gdy sprawy nie uda się rozwiązać nieformalnie.

- a. Formalne złożenie skargi to złożenie skargi w formie pisemnej do szkolnego koordynatora programu matury międzynarodowej IB DP (lub do dyrektora, jeżeli skarga dotyczy koordynatora IB DP).

Co powinna zawierać skarga formalna?

- dane kontaktowe osoby składającej skargę;
 - przedstawienie problemu;
 - działania, za pomocą których próbowano do tej pory rozwiązać problem.
- b. Po przeanalizowaniu skargi przez dyrektora lub szkolnego koordynatora programu matury międzynarodowej IB DP, wyznaczony zostaje termin spotkania dla zainteresowanych stron w celu omówienia treści zażalenia. Uczniowi może towarzyszyć osoba wspierająca. Efektem spotkania powinien być pisemny raport, który musi zawierać A. rodzaj skargi, B. szczegóły konfliktu, C. proponowane rozwiązania.
- c. Termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi w formie pisemnego raportu to 14 dni roboczych.

Niestety nie zawsze etap 2 stanowi o zakończeniu konfliktu. W takiej sytuacji należy przejść do etapu 3.

5.3. ETAP 3- Przesłuchanie panelowe

Jest on wynikiem braku satysfakcji z odpowiedzi na skargę pisemną. Etap 3 zaczyna się od zgłoszenia do dyrektora, do którego obowiązków należy zorganizowanie następujących czynności:

- a. Przesłuchanie przed komisją. W jej skład powinni wejść członkowie rady pedagogicznej, członkowie rady rodzicielskiej (osoby te nie mogą być bezpośrednio zaangażowane w konflikt) oraz członek zarządu szkoły (dyrektor, wicedyrektor lub szkolny koordynator programu matury międzynarodowej IB DP);
- b. Uczeń ma prawo pojawić się w towarzystwie rodzica/opiekuna prawnego/przedstawiciela samorządu uczniowskiego;
- c. Pisemny raport. Raport powinien zawierać ustalenia i zalecenia. Otrzymują go: dyrektor, osoba skarżąca i osoba oskarżona;
- d. W dokumentacji szkolnej zostaną podane szczegółowe informacje, jakie działania podjęła szkoła, by rozwiązać sytuację.
- e. Termin: od złożenia skargi do dyrektora, który jest ostatnim ogniwem w procedurze składania skargi- 14 dni roboczych.

6. Skargi i obawy dotyczące realizacji programu Matury Międzynarodowej IB DP w Liceum

- a. Należy je zgłaszać niezwłocznie szkolnemu koordynatorowi programu matury międzynarodowej IB DP, wicedyrektorowi lub dyrektorowi. W sposobie ich rozwiązywania obowiązują etapy od 1 do 3.
- b. Charakter skarg:
 - A. Naruszenie zasad i regulaminów IB DP.
 - B. Niewłaściwe postępowanie członków kadry IB DP (np. brak nadzoru lub nadzór niewłaściwy, brak wymaganych informacji np. o kryteriach oceniania, dyskryminacja, używanie języka polskiego jako wykładowego na przedmiotach spoza grupy 1- Język Polski).
- c. Skargi nieakceptowane:
 - A. Dotyczące zasad, przepisów i regulacji niezwiązanych z wymaganiami IB DP;
 - B. Dotyczące wymagań programowych;
 - C. Dotyczące terminów związanych z wewnętrznym kalendarzem (informacje o terminach tzw. Szkolny kalendarz terminów zaliczeń uczniowie powinni otrzymać na początku roku szkolnego);
 - D. Dotyczących odmowy przyjęcia prac ucznia złożonych po terminie ustalonym przez szkołę;
 - E. Dotyczące spraw, na które szkoła nie ma wpływu (np. konieczności pokonania bariery językowej).
7. Odwołania od ocen semestralnych i końcowych regulują akty normatywne szkoły, zaś tryb odwoławczy określa statut szkoły zgodny z polskim prawem oświatowym.

8. Odrębna procedura obowiązuje w kwestii ponownego ocenienia pracy w ramach Programu Dyplomowego.
 - a. Wnioski o ponowną ocenę pracy, odwołanie od wyników egzaminów itp. muszą być zgodne z procedurami określonymi w szkolnych dokumentach: statucie Liceum, wewnątrzszkolnym systemie oceniania IB DP tzw. Assessment Policy oraz w regulaminach IB. Wnioski te rozpatruje szkolny koordynator programu matury międzynarodowej IB DP (rejestruje kandydatów na egzaminy, pomaga w różnych kwestiach - jest osobą, do której powinni zwrócić się uczniowie lub opiekunowie prawni).

Postanowienia końcowe

1. Wszystkie skargi pisemne podlegają zarejestrowaniu wraz z pisemnymi odpowiedziami lub zapisami/rejestrem odpowiedzi ustnych (szkolny koordynator programu matury międzynarodowej IB DP, wicedyrektor, dyrektor lub osoba wyznaczona przez kadre zarządzającą).
2. Akta zawierają również adnotację, na którym z etapów skarga była rozpatrywana.
3. Dodatkowo powinien się w nich znaleźć opis działań podjętych przez szkołę.
4. Wszelkie zapisy dotyczące skarg (np. oświadczenia, korespondencja) są traktowane jako poufne. O ich okazanie może jedynie wystąpić organ kontrolujący szkołę np. kurator.
5. Polityka odwoławcza i procedury jej dotyczące poddawane są przeglądowi (co trzy lata).

Piastów, 05.2024r.

Bibliografia:

- The IB complaints procedure (2018), Published by International Baccalaureate Organization;
- I LO im. Adama Mickiewicza w Olsztynie Complaints Procedure 2023;
- Statut Liceum Ogólnokształcącego z Oddziałami Dwujęzycznymi im. Adama Mickiewicza w Piastowie (2024);
- Diploma Programme Assessment procedures 2022, Published by International Baccalaureate Organization;
- Diploma Programme: Assessment appeals procedure (for use from September 2016, Published by International Baccalaureate Organization);
- Feedback and complaints – IB website: Feedback, whistleblowing and complaints - International Baccalaureate® (ibo.org);
- Rules for IB World Schools (2020), published by International Baccalaureate Organization.