

## PROCEDURA SKŁADANIA SKARG PRZEZ RODZICÓW LUB OPIEKUNÓW PRAWNYCH I UCZNIÓW

w II Liceum Ogólnokształcącym im. Mikołaja Kopernika w Lesznie

z Oddziałami Dwujęzycznymi i Międzynarodowymi

dla klas programu Matury Międzynarodowej

### 1. Wstęp

II Liceum Ogólnokształcące z Oddziałami Dwujęzycznymi i Międzynarodowymi im. Mikołaja Kopernika w Lesznie dokłada wszelkich starań, aby doskonalić środowisko edukacyjne sprzyjające indywidualnemu rozwojowi uczniów. Gdy pojawiają się niejasności, stawiamy na otwartą komunikację i dostęp do informacji zwrotnej. Jednakże w przypadkach kiedy pojawiają się niejasności uczeń, jego rodzic lub opiekun prawny ma możliwość złożenia skargi. Przez skargę rozumie się zgłoszenie zastrzeżeń do konkretnego aspektu pracy szkoły i/lub realizacji programu IB.

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie bezpiecznego, spokojnego i przyjaznego środowiska dla rodziców i uczniów. Aby zapewnić skuteczność procesu składania skarg stosuje się następujące zasady:

- Sprawiedliwość - szkoła dąży do sprawiedliwej procedury składania skarg, która zapewnia równe traktowanie wszystkich.
- Uprzejmość - cała komunikacja związana z niniejszą procedurą powinna opierać się na wzajemnym szacunku, zaufaniu i uprzejmości.
- Dostępność - szkoła stara się, aby procedura składania skarg była łatwa do zrozumienia, łatwo dostępna i dobrze nagłośniona.
- Terminowość - szkoła dokłada wszelkich starań, aby wszystkie skargi były rozpatrywane w odpowiednim czasie.
- Skuteczność - procedura składania skarg jest monitorowana w celu zapewnienia jej ciągłej skuteczności.

### 2. Zasady

Zgodnie z *Rules for IB World Schools* czyli zasadami obowiązującymi w szkołach z programem Matury Międzynarodowej:

Artykuł 6.1: Szkoła musi posiadać pisemne procedury postępowania ze skargami i wnioskami uczniów dotyczącymi odwołania od decyzji podejmowanych przez szkołę w ramach programu matury międzynarodowej i zapewnić dostęp do tych procedur dla wszystkich uczniów oraz działać zgodnie z takimi procedurami.

Artykuł 6.2: Szkoła ma obowiązek poinformować rodziców lub opiekunów prawnych o obowiązujących w szkole procedurach rozpatrywania skarg i wniosków uczniów o odwołanie od decyzji podejmowanych przez szkołę w ramach programu IB.

### **3. Standardy i praktyki programowe (*Programme Standards and Practices, 2020*)**

**Przywództwo 4.4:** Szkoła zapewnia że uczniom i ich opiekunom prawnym informację na temat ogólnej charakterystyki odpowiednich programów i sposobów ich wdrażania.

**Podejścia do oceniania 3.4:** Szkoła wdraża, komunikuje i regularnie dokonuje przeglądu spójnych i sprawiedliwych systemów i procesów raportowania postępów uczniów oraz rozpatrywania odwołań i wyzwań.

Celem procedury jest określenie, w jaki sposób szkoła będzie:

- rozpatrywać skargi kierowane do szkoły, personelu lub programu matury międzynarodowej
- rozpatrywać wnioski uczniów dotyczące odwołań od decyzji podejmowanych przez szkołę w ramach programu matury międzynarodowej
- upewniać się, że procedury są dostępne dla wszystkich uczniów

### **4. Jakie skargi objęte procedurą?**

Procedura obejmuje następujące skargi/wątpliwości:

- 2.1 związane z wynikami ucznia w nauce lub z życiem szkolnym poza klasą;
- 2.2 obejmujące interakcję ucznia z innymi uczniami lub członkami personelu szkoły;
- 2.3 związane z procedurami i wyposażeniem szkoły, w tym z prowadzeniem programu matury międzynarodowej i decyzjami podejmowanymi przez szkołę.

### **5. Procedura.**

W zależności od charakteru zastrzeżeń, podjęta zostanie następująca procedura:

- 1) W pierwszej kolejności zastrzeżenie należy zgłosić osobiście lub przez dziennik elektroniczny Librus nauczycielowi przedmiotu lub wychowawcy klasy, który poinformuje nauczyciela przedmiotu o zaistniałej sytuacji.
- 2) Jeśli wychowawca klasy i nauczyciel przedmiotu nie są w stanie samodzielnie rozwiązać sytuacji lub sytuacja wykracza poza ich kompetencje, sprawa zostanie przekazana szkolnemu koordynatorowi IB DP i/lub dyrektorowi szkoły. Taka sytuacja będzie miała miejsce w szczególności, jeśli wychowawca klasy jest również nauczycielem przedmiotu, którego dotyczy skarga.
- 3) Skarga skierowana do Koordynatora lub Dyrektora szkoły powinna zostać złożona w formie pisemnej w sekretariacie szkoły.

- 4) Koordynator IB DP i/lub Dyrektor szkoły przeanalizują skargę a następnie, jeśli to konieczne, zaproszą zainteresowane strony na spotkanie w celu wyjaśnienia sprawy.
- 5) Koordynator IB DP i/lub Dyrektor szkoły dołożą wszelkich starań, aby w pełni wyjaśnić przedmiot skargi.
- 6) Osoba składająca skargę zostanie poinformowana na piśmie przez Koordynatora IB DP i/lub Dyrektora szkoły o zasadności lub braku zasadności skargi oraz o wydanych zaleceniach i/lub ustaleniach w terminie 14 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi.
- 7) Dokumentacja rozpatrzenia każdej skargi będzie przechowywana przez szkołę.

## 6. Weryfikacja wyników egzaminów zewnętrznych.

W przypadku wniosku ucznia i/lub rodzica o weryfikację oceny egzaminu/egzaminów IB DP stosuje się odrębną procedurę.

Po każdej sesji egzaminacyjnej IB oferuje możliwość wnioskowania o weryfikację oceny egzaminów za pośrednictwem *Enquiry Upon Results – Zapytanie o Wyniki (EUR)* poprzez International Baccalaureate Information System (IBIS).

Zapytanie o wyniki (EUR), za opłatą, na wniosek i za zgodą absolwenta lub opiekuna prawnego, umożliwia szkołom rozpoczęcie procedury weryfikacji oceny egzaminów w następujących kategoriach:

- Kategoria 1: ponowna ocena komponentów ocenianych zewnętrznie według przedmiotu/poziomu dla danego absolwenta
- Kategoria 2a: zwrot materiałów ocenionych zewnętrznie według komponentu (dotyczy wszystkich zdających dany komponent)
- Kategoria 2b: zwrot materiałów ocenionych zewnętrznie według przedmiotu/poziomu dla danego absolwenta
- Kategoria 3: ponowna modyfikacja komponentu Internal Assessment (dotyczy wszystkich zdających dany komponent) .

W przypadku EUR należy wykonać następujące czynności:

1. Koordynator DP informuje uczniów lub/ i opiekunów o możliwości złożenia Zapytania o Wyniki (EUR) (wszystkie kategorie) przed rozpoczęciem programu IB DP oraz przypomina o tym fakcie po ogłoszeniu wyników.
2. Koordynator DP wyjaśnia proces, szczegóły dotyczące opłat, konieczność uzyskania pisemnego wniosku absolwenta lub jego opiekuna prawnego, upewniając się, że absolwent lub opiekun prawny jest świadomy, że ocena może zostać podwyższona lub obniżona.
3. Absolwent lub opiekun prawny dostarcza pisemny wniosek o weryfikację oceny.
3. Koordynator DP wysyła żądanie do IB
5. Kapituła przyznająca dyplomy i certyfikaty IB (DP Final Award Committee) przeprowadza proces weryfikacji.
6. Jeśli ocena ulegnie zmianie, nowa ocena zostanie uwidoczniona w IBIS oraz na dyplomie IB
7. Koordynator DP informuje absolwenta o aktualizacjach.

*Opracowano na podstawie:*

- 1. Guide to Programme Evaluation (August 2023 published by International Baccalaureate Organization)*
- 2. Rules for IB World Schools (June 2020 published by International Baccalaureate Organization)*
- 3. Programme Standards and Practices (2020 published by International Baccalaureate Organization)*
- 4. The IB complaints procedure (2018 published by International Baccalaureate Organization)*

*Przegląd i aktualizacja, czerwiec 2024r.*