

I Liceum Ogólnokształcące im. Adama Mickiewicza w Olsztynie



Polityka i procedury składania skarg i wniosków przez rodzica lub prawnego opiekuna oraz ucznia

Zasady – Artykuł 6: Wewnętrzna procedura rozpatrywania skarg

Artykuł 6.1: Szkoła musi mieć spisane procedury dotyczące sposobu rozpatrywania skarg i wniosków dotyczących programu IB realizowanego przez szkołę; zapewnić, że szczegóły tych procedur będą ogólnodostępne oraz działać zgodnie z tymi procedurami.

Artykuł 6.2: Szkoła musi informować rodziców lub prawnych opiekunów o procedurach dotyczących rozpatrywania skarg i wniosków uczniów o odwołaniach od decyzji dotyczących programu IB podjętych przez szkołę.

Przywództwo 4.4: Szkoła zapewnia właściwe informowanie uczniów i prawnych opiekunów o ogólnych zasadach odpowiednich programów i sposobów ich wdrażania. (0201-04-0400)

Sposoby oceniania 3.4: Szkoła systematycznie wdraża, komunikuje i weryfikuje spójne i sprawiedliwe systemy oraz procesy raportowania postępów uczniów oraz rozpatrywania skarg i wniosków. (0404-03-0400)

W Szkole istnieją pisemne procedury dotyczące postępowania w sprawie:

- skarg dotyczących szkoły lub programu IB DP
- wniosków studentów o odwołania od decyzji podjętych przez Szkołę w programie IB DP
- zapewnienia jawności tychże procedur dla wszystkich uczniów

Spis treści

Misja IB

Misja I Liceum Ogólnokształcącego im. Adama Mickiewicza w Olsztynie

Profil ucznia IB – zestaw wytycznych, które społeczność szkoły I LO powinna przestrzegać

1. Wprowadzenie

2. Zakres skarg objętych procedurą

3. Kryteria stosowania procedury

4. Zasady

5. Reguły postępowania

5.1 Etap 1: Lokalne rozwiązanie problemu (etap nieformalny)

5.2 Etap 2: Rozstrzygnięcie formalne

5.3 Etap 3: Wysłuchanie stron

6. Skargi dotyczące specyficznych komponentów programu IB w Szkole

7. Postanowienia końcowe

Uzupełnienie

Przydatne linki

Misja IB

Program Matury Międzynarodowej (International Baccalaureate Diploma Programme – IB DP) ma na celu rozwój dociekliwych, kompetentnych i empatycznych młodych ludzi, którzy pomogą tworzyć lepszy i bardziej pokojowy świat znosząc bariery międzykulturowe i budując wzajemny szacunek. W tym celu organizacja prowadząca program współpracuje ze szkołami, rządami i organizacjami międzynarodowymi, aby rozwijać różnorodne programy międzynarodowej edukacji i rzetelnej oceny postępów. Mają one aktywizować uczniów na całym świecie i sprawiać, aby rozwijali swoją empatię, chęć nauki przez całe życie oraz zrozumienie, że inni ludzie – mimo dzielących ich różnic – również mogą mieć rację.

Misja I LO

Misją naszej szkoły jest kształcenie niezależnych, komunikatywnych, otwartych, współpracujących, refleksyjnych, twórczych, ciekawych i odpowiedzialnych młodych ludzi, którzy rozwijają swoją wiedzę i umiejętności przez całe życie. Nasi uczniowie są aktywnymi członkami współczesnego społeczeństwa. Potrafią stawiać sobie cele i osiągać je dla dobra społeczności. Dzięki temu młodzi obywatele rozumieją potrzebę pomagania innym i są gotowi uczestniczyć w procesie tworzenia nie tylko siebie jako jednostek, ale także lepszej społeczności. Nasi uczniowie wiedzą, jak wykorzystać swoje umiejętności akademickie i społeczne w różnych rodzajach działalności. Dlatego naszą misją jest zapewnienie, że każdy uczeń osiągnie optymalny potencjał edukacyjny i osobisty, poprzez stworzenie bezpiecznego, tolerancyjnego, sprawiedliwego i wspierającego środowiska naukowego, które buduje silną podstawę dla rozwoju charakteru i uczenia się przez całe życie. Nasza szkoła jest miejscem przyjaznym, promującym szacunek i wszechstronną równowagę, które przy wsparciu wszystkich członków społeczności szkolnej zachęca uczniów do stawiania się dojrzałymi, troskliwymi i otwartymi dorosłymi. W tym celu Szkoła pomaga uczniom rozwijać ich zainteresowania, pasje oraz kompetencje akademickie, aby jak najlepiej przygotować ich do wstępowania w progi uczelni wyższych na całym świecie.

Profil ucznia IB – wytyczne dla społeczności szkolnej I LO

Celem wszystkich programów IB jest rozwijanie ludzi o horyzontach globalnych, którzy uznając swoje humanistyczne dziedzictwo i współodpowiedzialność za planetę, pomagają tworzyć lepszy i bardziej pokojowy świat. Należy podkreślić, że chociaż poniższy profil opisuje uczniów IB, rozumiemy go jako profil, który odnosi się do całej społeczności szkolnej, włączając w to wszystkich uczniów, nauczycieli i pracowników obsługi.

Jako społeczność szkoły dążymy do tego, aby być:

DOCIEKLIWI

Dbamy o naszą ciekawość, rozwijając umiejętności badawcze i analityczne. Wiemy, jak się uczyć: samodzielnie i w grupach. Uczymy się z entuzjazmem i utrzymujemy naszą pasję do nauki przez całe życie.

KOMPETENTNI

Rozwijamy i stosujemy rozumienie pojęciowe, pogłębiając swoją wiedzę w różnych dziedzinach. Angażujemy się w rozwiązywanie problemów i wdrażanie pomysłów o znaczeniu lokalnym i globalnym.

KRYTYCZNI	Używamy umiejętności krytycznego i kreatywnego myślenia, aby podejmować odpowiedzialne działania w sprawie złożonych problemów. Wykazujemy inicjatywę w podejmowaniu przemyślanych, etycznych decyzji.
KOMUNIKATYWNI	Wyrażamy się jednoznacznie i elastycznie w więcej niż jednym języku oraz na wiele sposobów. Efektywnie współpracujemy, wsłuchując się uważnie w stanowiska innych osób i grup.
PRAWI	Postępujemy spójnie i uczciwie, z silnym poczuciem sprawiedliwości i równości, oraz z szacunkiem dla godności i praw ludzi na całym świecie. Bierzymy odpowiedzialność za nasze działania i ich konsekwencje.
OTWARCI	W akceptowalnych dla nas granicach respektujemy własną historię i tradycję, a także wartości i tradycje innych. Szukamy różnych punktów widzenia i jesteśmy gotowi rozwijać się na podstawie zdobywanych doświadczeń.
TROSKLIWI	Okazujemy empatię, współczucie i szacunek. Zobowiązujemy się do wprowadzania pozytywnych zmian w życiu innych i w świecie wokół nas.
ODWAŻNI	W warunkach niepewności działamy z rozwagą i determinacją; pracujemy samodzielnie i w grupie badając nowe pomysły i innowacyjne strategie. Jesteśmy pomysłowi i odporni w obliczu wyzwań i zmian.
ZRÓWNOWAŻENI	Rozumiemy znaczenie równoważenia różnych aspektów naszego życia: intelektualnego, fizycznego i emocjonalnego, aby osiągnąć dobre samopoczucie dla siebie i innych. Uznajemy naszą współzależność z innymi ludźmi oraz ze światem, w którym żyjemy.
REFLEKSYJNI	Z namysłem patrzymy na świat oraz nasze własne pomysły i doświadczenia. Pracujemy, aby zrozumieć nasze mocne i słabe strony, aby wspierać nasze uczenie się i rozwój.

Poniższa procedura powinna być stosowana przez uczniów oraz ich prawnych opiekunów mających określone zastrzeżenia i chcących je wyjaśnić.

1. Wprowadzenie

W I Liceum Ogólnokształcącym im. Adama Mickiewicza w Olsztynie jesteśmy dumni z naszej przyjaznej i otwartej atmosfery oraz szacunku dla różnorodnych poglądów i opinii.

Wszystkie skargi i wnioski traktujemy poważnie. Nasze doświadczenie pokazuje, że ogromna większość sporów może być rozwiązana nieformalnie i poprzez dyskusję na początkowym etapie procesu. Preferujemy rozwiązywanie sporów w sposób nieformalny i przyjazny, rozumiejąc wszakże, że nie zawsze jest to możliwe.

Wszystkie skargi i wnioski należy zgłaszać jak najszybciej, aby mogły zostać rozwiązane z korzyścią dla całej społeczności szkolnej.

Złożona skarga lub wniosek mogą być wycofane w każdej chwili.

Anonimowe skargi i wnioski nie będą rozpatrywane. W szczególnych sytuacjach Dyrektor szkoły lub koordynator programu IB DP mogą jednak samodzielnie rozstrzygnąć ich zasadność.

2. Jakie skargi są objęte tą procedurą?

Procedura obejmuje następujące skargi i wnioski:

- 2.1 związane z osiągnięciami edukacyjnymi ucznia oraz jego życiem szkolnym poza klasą;
- 2.2 obejmujące relacje ucznia z innymi uczniami lub z członkami społeczności szkolnej;
- 2.3 związane z procedurami i sytuacjami pojawiającymi się w szkole, w tym prowadzeniem programu IB DP i decyzjami podejmowanymi przez szkołę.

3. Kryteria stosowania procedury

Skarga jest wyrazem niezadowolenia zgłoszonym przez ucznia lub jego prawnych opiekunów, dotyczącym sytuacji w szkole. Może dotyczyć polityki lub procedur szkolnych, zachowania, działań lub zaniedbań pracowników zatrudnionych w szkole, standardów nauczania i uczenia się, lub realizacji programu.

Za nieuzasadnione uznaje się skargi i wnioski, które:

- są uciążliwe;
- są obsesyjne, uporczywe, nękające, powtarzające się, eskalujące;
- nalegają na procedowanie spraw naruszających zasady współżycia społecznego;
- nalegają na prowadzenie uzasadnionych skarg w sposób sprzeczny z prawem nadrzędnym;
- mają na celu wprowadzanie zamętu i konfliktów;
- są składane w sprawach, które nie mają uzasadnionego celu ani wartości;
- są duplikowane, przesłane przez tego samego skarżącego (lub jego małżonka, krewnych itd.) po zamknięciu pierwotnej skargi;
- są przeterminowane.

Każda uzasadniona skarga lub wniosek muszą być procedowane, czy to formalnie, czy nieformalnie, zgodnie z poniższymi procedurami.

Procedura skarg i wniosków musi być stosowana przez osoby mające uwagi dotyczące szkoły i nie istnieje żaden inny sposób jej rozpatrzenia. Ważne jest, aby wszystkie skargi i wnioski były traktowane jednakowo. Młodzi ludzie funkcjonują najlepiej, gdy istnieje realne partnerstwo między szkołą a opiekunami prawnymi.

Wszyscy członkowie społeczności szkolnej mają prawo, aby ich poglądy były stosownie wysłuchane i brane pod uwagę.

Bardzo ważne jest, aby wszystkie skargi i wnioski były rozpatrywane szybko i tak sprawiedliwie, jak to możliwe. Przedłużanie rozwiązania sporu często prowadzi do jego zaostrzenia. Skargi i wnioski dotyczące sytuacji mających miejsce więcej niż trzy miesiące od momentu ich zgłoszenia mogą być uznane za przeterminowane.

Członkowie społeczności szkolnej nie mogą rozpatrywać skarg i wniosków dotyczących ich własnych działań.

Podczas badania skargi lub wniosku, należy z całą skrupulatnością ustalić okoliczności zdarzenia, dowiedzieć się, co skarżący uważa za rozwiązanie sytuacji, oraz wysłuchać wszystkie strony, sporządzając notatki służbowe. Notatki może sporządzać osoba trzecia, wskazana na taką okoliczność. Organ zarządzający powinien rozważyć wykorzystanie urządzeń rejestrujących, aby uczniowie i opiekunowie prawni z trudnościami w komunikacji mogli uzyskać dostęp do informacji i brać udział w dyskusji.

4. Zasady procedowania skarg i wniosków

1. Jeśli to tylko możliwe, skargi i wnioski będą rozpatrywane niejawnie.
2. Przeciwko zgłaszającemu uzasadnioną skargę lub wniosek nie może być podjęte żadne działanie szykanujące.
3. Przed podjęciem jakichkolwiek działań zostaną ustalone i dokładnie zbadane wszystkie istotne okoliczności zdarzenia.
4. Osoby, których dotyczy skarga lub wniosek, rozumieją, że niekiedy niezamierzona uraza jest efektem niezrozumienia.
5. Rodzice/opiekunowie i uczniowie mogą zgłaszać skargi i wnioski dotyczące każdego członka społeczności szkolnej.
6. Szczególna odpowiedzialność za wysłuchanie i procedowanie skarg i wniosków spoczywa na: nauczycielach, wicedyrektorach, koordynatorze IB DP oraz dyrektorze szkoły.

5. Reguły postępowania

5.1 Etap 1: lokalne rozwiązanie problemu (etap nieformalny)

W zdecydowanej większości skarg i wniosków należy procedować je wyłącznie w kręgu osób bezpośrednio je dotyczących aż do uzyskania akceptowanego ogólnie rozwiązania.

Wnoszący skargę lub wniosek powinien działać jak najszybciej i skontaktować się ustnie lub pisemnie bezpośrednio z osobą odpowiedzialną, opisując okoliczności sprawy.

W przypadku przedłużającego się procedowania skarg i wniosków należy skontaktować się z wychowawcą i poprosić o radę, co robić dalej, lub poprosić o interwencję osobę odpowiedzialną. Jeśli skarga dotyczy klasy danego wychowawcy, należy skontaktować się z wicedyrektorem lub koordynatorem IB DP.

Wicedyrektor lub koordynator IB DP, do których skierowana jest skarga lub wniosek, musi przeprowadzić ich rozpoznanie i odpowiedzieć w ciągu 5 dni roboczych. Jeśli w tym czasie sprawa nie zostanie rozwiązana lub gdy nie osiągnięto satysfakcjonującego rozwiązania, należy przejść do następnego etapu procedury.

5.2 Etap 2: Formalne rozwiązanie problemu

Procedowanie skarg i wniosków w etapie drugim możliwe jest dopiero po wyczerpaniu wszystkich środków dostępnych w etapie pierwszym.

W tym przypadku konieczne może być złożenie skargi lub wniosku na piśmie. Adresatem jest wicedyrektor lub dyrektor (jeśli skarga lub wniosek dotyczy wicedyrektora).

Pisemna skarga lub wniosek musi zostać zbadana, rozpatrzona i rozstrzygnięta (w tym musi zostać wydana decyzja na piśmie) w ciągu 28 dni roboczych od dnia jej złożenia.

Wszystkim zainteresowanym przysługuje odwołanie od decyzji. W tym celu należy przejść do etapu trzeciego procedury.

5.3 Etap 3: Wysłuchanie panelowe

Aby odwołać się od odpowiedzi na pisemną skargę lub wniosek należy skontaktować się z dyrektorem szkoły, który:

- 1) powoła zespół składający się z przedstawicieli społeczności szkolnej i opiekunów prawnych, których nie dotyczą bezpośrednio okoliczności szczegółowo opisane w skardze lub wniosku;
- 2) zespół składa się z trzech członków: jednego przedstawiciela kadry nauczycielskiej, jednego przedstawiciela rady rodziców, oraz jednego przedstawiciela dyrekcji szkoły (dyrektora lub wicedyrektora);
- 3) na żądanie ucznia może on stawić się z osobą towarzyszącą, np. rodzicem;
- 4) posiedzenie zespołu musi być protokołowane, a jego ustalenia i zalecenia przedstawione wnoszącemu skargę lub wniosek, dyrektorowi oraz (jeśli to możliwe) osobie, której dotyczy skarga lub wniosek. Rejestry skarg i wniosków muszą zawierać szczegóły działań podjętych przez szkołę w wyniku procedowania skargi lub wniosku, bez względu na to, czy zostały one uznane za uzasadnione.

Etap 3 musi zostać zakończony w ciągu 15 dni roboczych od dnia wniesienia skargi lub wniosku. Jest to definitywne zamknięcie procedury.

6. Skargi i wnioski dotyczące programu IB DP w szkole

1. Każda skarga lub wniosek dotyczący realizacji programu IB DP w szkole powinna być natychmiast przekazana do Koordynatora DP.
2. Jeśli skarga dotyczy działań lub decyzji koordynatora DP, należy skontaktować się z dyrektorem. W zależności od powagi skargi lub wniosku należy procedowanie rozpocząć od etapu pierwszego.
3. Skargi lub wnioski mogą dotyczyć następujących kwestii:
 - naruszenie zasad i regulacji IB;
 - podejmowanie lub zaniechanie właściwych działań ze strony jakiegokolwiek członka kadry nauczycielskiej IB DP, koordynatorów DP, EE lub CAS (np.: brak właściwego nadzoru, gdzie to konieczne, lub całkowity brak nadzoru, niepowiadomienie uczniów o zasadach i kryteriach oceny, dyskryminacyjne zachowanie, posługiwanie się językiem polskim jako językiem nauczania podczas zajęć innych niż język polski A, Literatura, itd.
4. Skargi lub wnioski, które nie będą procedowane:
 - dotyczące konkretnych przepisów/zasad/regulacji, które są obowiązkowym komponentem programu IB DP;
 - dotyczące wymagań programu;
 - dotyczące terminów określonych w kalendarzu przekazanych studentom na samym początku programu IB DP;
 - dotyczące odmowy przyjęcia pracy studenta złożonej po terminie ustalonym przez szkołę;
 - nieuzasadnione, takie jak np. dotyczące obowiązku posługiwania się językiem obcym.
5. Zgłaszanie skarg dotyczących ocen semestralnych i końcoworocznych, jak również procedura odwoławcza są określone w Statucie szkoły, który jest zgodny z polskim prawem oświatowym (ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. o prawie oświatowym).
6. Istnieje oddzielna procedura dotycząca ponownego oceniania prac wykonanych podczas trwania programu IB DP. Każdy wniosek o ponowne ocenienie pracy, odwołanie od wyników egzaminu lub innych decyzji dotyczących oceniania w programie IB DP muszą być zgodne z procedurami opisanymi w Procedurach Oceniania IB DP (dla koordynatorów) oraz Postanowieniach Ogólnych. Wniosek o ponowną ocenę musi być zgłoszony przez Koordynatora IB DP, który również rejestruje kandydatów do ponownej oceny i asystuje podczas wszystkich sytuacji spornych z oceną. Kandydaci lub ich prawni opiekunowie powinni skontaktować się z Koordynatorem IB DP.

7. Postanowienia końcowe

Wszystkie pisemne skargi są rejestrowane i archiwizowane przez wicedyrektora wraz z pisemnymi odpowiedziami lub zapisami odpowiedzi ustnych. Zapisy muszą wskazywać, czy skarga została rozwiązana na etapie drugim, czy też niezbędne było procedowanie w etapie trzecim (wysłuchanie panelowe). Działania podjęte przez szkołę w wyniku złożenia skargi lub wniosku również muszą zostać zarejestrowane.

Wszelka korespondencja, oświadczenia i dokumenty dotyczące skarg i wniosków mają charakter poufny, chyba że organ przeprowadzający kontrolę (Superintendent lub Wydział Edukacji) zażądają dostępu do nich.

Politykę i procedury dotyczące skarg i wniosków należy aktualizować co roku.

Bieżąca wersja dokumentu została stworzona w sierpniu 2024 r. przez Zespół ds. Polityki Skarg i Wniosków oraz zatwierdzona przez Koordynatora IB DP i dyrekcję szkoły.

Dokumenty źródłowe

- 1) The IB complaints procedure (2018), opublikowane przez International Baccalaureate Organization:
<https://www.ibo.org/contentassets/fab8cccf45b743c0a68de6f9ea989385/ib-complaints-procedure-nov-2018-en.pdf>
- 2) Statut I Liceum Ogólnokształcącego (2023):
https://lo1.olsztyn.eu/images/2023_2024/statut_2023.pdf
- 3) Diploma Programme Assessment procedures 2022, opublikowane przez International Baccalaureate Organization:
<https://hollyheart.ca/wp-content/uploads/2021/11/Diploma-Programme-Assessment-Procedures-2022.pdf>
- 4) Diploma Programme: Assessment appeals procedure For use from September 2016, opublikowane przez International Baccalaureate Organization:
<https://peda.net/jao/lyseo/isac/key-documents2/aapftd:file/download/6aba5cd5d711c1f9cb264487399a182b9979fcfb/Appeals%20procedure.pdf>
- 5) Rules for IB World Schools (2020), opublikowane przez International Baccalaureate Organization:
<https://www.ibo.org/contentassets/93f68f8b322141c9b113fb3e3fe11659/rules-for-ib-world-schools-en.pdf>

Przydatne linki

Profil ucznia IB (strona ibo.org):

<https://www.ibo.org/contentassets/fd82f70643ef4086b7d3f292cc214962/learner-profile-en.pdf>

Profil ucznia IB (strona I Liceum Ogólnokształcącego im. Adama Mickiewicza w Olsztynie):

<https://lo1.olsztyn.pl/mm/profil-ucznia-ib/>

Complaints Policy was revised in August, 2024 by:

Wojciech Boryszewski – head of I LO in Olsztyn

Justyna Sobeczek – IB DP coordinator

and IB DP teachers at I LO in Olsztyn