**PROCEDURA SKŁADANIA SKARGI PRZEZ RODZICÓW LUB OPIEKUNÓW PRAWNYCH I UCZNIÓW**

**W XXXV LICEUM OGÓLNOKSZTAŁCĄCYM Z ODDZIAŁAMI DWUJĘZYCZNYMI IM. BOLESŁAWA PRUSA**

**W WARSZAWIE**

 W XXXV Liceum Ogólnokształcącym z Oddziałami Dwujęzycznymi im. Bolesława Prusa w Warszawie dokładamy wszelkich starań, aby doskonalić środowisko edukacyjne sprzyjające indywidualnemu rozwojowi uczniów. Gdy pojawiają się niejasności, stawiamy na otwartą komunikację i dostęp do informacji zwrotnej. Czasem jednak, mimo starań społeczności szkolnej, zdarzają się sytuacje, które budzą lęk i niepokój. W takich przypadkach 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, że proces składania skarg jest skuteczny, następujące zasady są stosowane w całym procesie składania skarg i zapewniają ramy komunikacji między rodzicami, uczniami i szkołą

* 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 i poddawana przeglądowi w celu zapewnienia jej ciągłej skuteczności.

 W zależności od charakteru zastrzeżeń, podjęta zostanie następująca procedura:

1) W pierwszej kolejności zastrzeżenie należy zgłosić osobiście lub mailowo 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 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 dyrektor szkoły przeanalizują skargę, a następnie, jeśli to konieczne, zaproszą zainteresowane strony na spotkanie w celu wyjaśnienia sprawy.

5) Koordynator IB DP i dyrektor szkoły dołożą wszelkich starań, aby w pełni wyjaśnić przedmiot skargi.

6) Osoba składająca skargę zostanie poinformowana na piśmie przez Koordynatora IB DP o zasadności lub braku zasadności skargi oraz o wydanych zaleceniach i/lub ustaleniach.

7) Dokumentacja rozpatrzenia każdej skargi będzie przechowywana w rejestrze skarg prowadzonym przez szkołę.

 W przypadku wniosku ucznia i/lub rodzica o ponowną ocenę wyników egzaminów zewnętrznych w ramach programu dyplomowego stosuje się odrębną procedurę.

 Po każdej sesji egzaminacyjnej IB oferuje szkołom szereg usług za pośrednictwem Enquiry Upon Results, które można znaleźć na stronie internetowej IBIS.

 Enquiry Upon Results, za opłatą i w zależności od zamówienia, za zgodą ucznia i rodzica, umożliwia szkołom ubieganie się o wyniki:

* Kategoria 1: ponowna ocena indywidualnego kandydata
* Kategoria 2a: zwrot materiałów ocenionych zewnętrznie za opłatą zgodnie z komponentem Kategoria 2b: zwrot materiałów ocenionych zewnętrznie według przedmiotu/poziomu dla indywidualnego kandydata.
* Kategoria 3: ponowna modyfikacja przykładowej pracy w ramach oceny wewnętrznej.

 W przypadku EUR należy wykonać następujące czynności:

1. Koordynator DP informuje kandydatów/opiekunów o możliwości złożenia Zapytania o Wyniki (EUR) (wszystkie kategorie) po ogłoszeniu wyników.

2 Koordynator DP wyjaśnia proces, szczegóły dotyczące opłat itp. oraz zgodę kandydata(ów) lub jego(ich) opiekuna(ów) prawnego(ych), upewniając się, że kandydat i/lub opiekun(owie) prawny(i) są świadomi, że ocena może zostać podwyższona lub obniżona.

3. kandydat/opiekun prawny rozumie proces i wysyła list ze zgodą do koordynatora DP.

4. koordynator DP wysyła żądanie do IB

5. Komitet Nagrody Końcowej DP przeprowadza ten proces.

6. jeśli ocena ulegnie zmianie, nowa ocena zostanie odzwierciedlona na stronie internetowej kandydata po EUR.

7. Koordynator DP informuje kandydata o aktualizacjach.

 Dokument "Procedura składania skarg IB" przedstawia proces składania skarg w obszarach innych niż bezpośrednio wynikające z decyzji podjętych przez XXXV Liceum Ogólnokształcące z Oddziałami Dwujęzycznymi im. Bolesława Prusa w Warszawie, ponieważ "szkoły IB World są całkowicie niezależne od IB i ponoszą wyłączną odpowiedzialność za realizację i jakość nauczania programu".

(─) Koordynator IB DP

w XXXV Liceum Ogólnokształcącym z Oddziałami Dwujęzycznymi im. Bolesława Prusa

(─) Dyrektor

 XXXV Liceum Ogólnokształcącego

Z Oddziałami Dwujęzycznymi im. Bolesława Prusa