



PROCEDURA SKARG

Liceum Ogólnokształcące z Oddziałami Dwujęzycznymi w Boguchwale

Liceum Ogólnokształcące z Oddziałami Dwujęzycznymi w Boguchwale zobowiązuje się do świadczenia doskonałej jakości usług. Cenimy opinie, które otrzymujemy od interesariuszy „IB” i dążymy do ciągłego doskonalenia tego zadania. Jeśli masz zapytanie, skontaktuj się z complainsib@op.pl, abyśmy – o ile to możliwe – mogli odpowiedzieć na wszelkie pytania, zanim staną się skargami.

Zasady procedury

Aby zapewnić skuteczność procedury skarg, stosuje się następujące zasady i zapewniają one ramy komunikacji między interesariuszami a personelem LOB IB.

- **Sprawiedliwość** – dążymy do stworzenia sprawiedliwej procedury skarg, która zapewnia, że wszyscy są traktowani równo.
- **Uprzejmość** – wszelka komunikacja związana z tą procedurą powinna opierać się na wzajemnym szacunku, zaufaniu i uprzejmości.
- **Dostępność** – dążymy do stworzenia procedury skarg, która jest łatwa do zrozumienia, łatwa do uzyskania dostępu i dobrze rozpowszechniona.
- **Terminowość** – dążymy do zapewnienia, że wszystkie skargi są rozpatrywane w odpowiednim czasie.
- **Skuteczność** – procedura skarg jest monitorowana i przeglądana, aby zapewnić, że nadal jest skuteczna.
- **Uważność** – procedura przedstawienia skargi daje gwarancję rozpatrzenia, jak również aktualizowania i informowania na temat procesu i statusu skargi, g

Zakres procedury

To, co obejmuje ta procedura Każdy, kto ma obawy dotyczące usług, może złożyć skargę do Zespołu do spraw skarg i zażaleń, co w większości przypadków skutkuje formalną odpowiedzią. Aby maksymalnie zwiększyć szanse na szybkie rozwiązanie, prosimy o złożenie skargi w ciągu jednego miesiąca od zdarzenia. LOB zobowiązuje się do jej wrażliwego i efektywnego rozpatrzenia zgodnie z zasadami wewnętrznej procedury.

To, co nie obejmuje tej procedury Prosimy pamiętać, że są pewne sprawy, którymi nie można zajmować się w ramach tej procedury, ponieważ LOB nie ma do tego prawnych podstaw, lub istnieje już odrębna procedura. Sprawy, którymi nie można się zajmować, to:

- Prośby o ponowne ocenienie prac programu Diploma, Career-related Programme lub Middle Years Programme; odwołania od wyników egzaminów lub innych decyzji dotyczących oceny.
- Istnieje odrębna procedura w przypadku ponownego ocenienia prac programu Diploma, Career-related Programme i Middle Years Programme. Wszelkie prośby o ponowne ocenienie prac lub odwołania od wyników egzaminów lub innych decyzji dotyczących oceny muszą być złożone zgodnie z procedurami określonymi w podręczniku procedur dla koordynatorów i Ogólnych Przepisach. Prośby o ponowne ocenienie muszą być zainicjowane przez Koordynatora IB, który również rejestruje kandydatów na poprawki i pomoże w przypadku jakichkolwiek problemów z oceną. Kandydaci lub ich prawni opiekunowie powinni skontaktować się z Koordynatorem IB w swojej szkole.
- Inne kwestie, które IB może uznać za wykraczające poza zakres jego mandatu do zbadania lub dokonania ustalenia.

Składanie skargi

Przed złożeniem skargi

Przed złożeniem skargi zgodnie z tą procedurą, musisz ustalić, czy twój problem dotyczy sprawy, którą można rozpatrywać za pomocą tego procesu. Skargi złożone, które dotyczą spraw, które nie mogą być rozpatrywane za pomocą tej procedury, nie będą traktowane jako skarga.

1. Jeśli Twój problem dotyczy decyzji dotyczącej oceny, musisz postępować zgodnie z procedurami zawartymi w Ogólnych Przepisach: Diploma Programme, Career-related Programme lub Middle Years Programme (<http://www.ibo.org/become/resources/>) lub skontaktować się z koordynatorem, jeśli jest to odpowiednie.
2. Jeśli masz problem związany z usługą IB lub działem, z którym już się kontaktujesz, zachęcamy, aby w miarę możliwości próbować rozwiązać sytuację w sposób nieformalny przed złożeniem formalnej skargi zgodnie z tą procedurą. Próba rozwiązania sytuacji w sposób nieformalny nie uniemożliwia późniejszego złożenia formalnej skargi, jeśli będzie to konieczne.

Składanie formalnej skargi

Jeśli nie było możliwe rozwiązanie Twojego problemu w sposób nieformalny lub chcesz złożyć formalną skargę, poniższa procedura opisuje, jak złożyć skargę do IB.

Początkowe złożenie formalnej skargi

Skargi, które nie są składane zgodnie z tym procesem, nie będą przetwarzane. Skargi należy składać pisemnie na adres complainsib@op.pl. Proszę podać jak najwięcej informacji na temat natury skargi i działów lub usług zaangażowanych. W szczególności należy dostarczyć nam następujące informacje:

- Imię, adres kontaktowy i numer telefonu lub adres e-mail, aby umożliwić Zespołowi ds. skarg i zażaleń skontaktowanie się w sprawie skargi.
- Jeśli jesteś uczniem IB (lub prawnym opiekunem ucznia IB), nazwę i kod Szkoły Światowej IB, do której uczęszczasz lub uczęszczałeś.
- Jeśli jesteś Edukatorem IB, twój kod osobisty i twoje role.
- Usługa i/lub dział, którego dotyczy Twoja skarga.
- Szczegóły skargi, w tym wszelkie poprzednie próby rozwiązania sprawy i kopie wszystkich istotnych dokumentów, (jeśli dostępne).

Zespół ds. skarg i zażaleń i potwierdzi otrzymanie skargi w ciągu trzech dni roboczych. Członek zespołu będzie nadzorować dochodzenie w sprawie i może się skontaktować w celu uzyskania dodatkowych informacji, jeśli będzie to konieczne. Dyrektor udzieli odpowiedzi na skargi w ciągu piętnastu dni roboczych od otrzymania skargi od Zespołu ds. skarg i zażaleń. Jeśli potrzeba więcej czasu, powiadomi interesariusza, szacując czas otrzymania ostatecznej odpowiedzi. LOB zastrzega sobie prawo do zaprzestania korespondencji z uczestnikiem skargi, jeśli jego korespondencja jest lekkomyślna, złośliwa, obraźliwa lub jeśli sprawa została zakończona w ramach formalnego procesu skarg.