



**INTERNATIONAL  
SCHOOL  
OF PIRAEUS**



## Πολιτική Παραπόνων και Διαδικασίες

## Προφίλ Μαθητή

### Ο μαθητής δείχνει ότι είναι:

<i>Ερευνητής</i>	Κάνει σχετικές ερωτήσεις, είναι εκ φύσεως περίεργος, χρησιμοποιεί δεξιότητες για τη διεξαγωγή έρευνας με επιμονή, εργάζεται ανεξάρτητα και χρησιμοποιεί τα αποτελέσματα στη ζωή του.
<i>Επικοινωνιακός</i>	Εκφράζει συναισθήματα και σκέψεις με λόγια σε όλα τα μαθήματα, επικοινωνεί σε διάφορες γλώσσες και συστήματα συμβόλων, επικοινωνεί λεκτικά και μη-λεκτικά.
<i>Σκεπτόμενος</i>	Χρησιμοποιεί αυτά που ήδη γνωρίζει, χτίζει κριτικά και δημιουργικά πάνω στις δικές του ιδέες, και ανταποκρίνεται στις ιδέες των άλλων με τον ίδιο τρόπο.
<i>Τολμηρός</i>	Είναι πρόθυμος να κάνει λάθη, έτοιμος να δοκιμάσει κάτι καινούργιο και να εξερευνήσει νέες ιδέες με θάρρος και αυτοπεποίθηση.
<i>Φιλομαθής</i>	Έχει φτάσει τους στόχους του προγράμματος και έχει αποκτήσει σχετικές γνώσεις για το επίπεδό του, εξερευνώντας θέματα που έχουν παγκόσμια σημασία.
<i>Με αρχές</i>	Είναι ικανός για ηθικούς συλλογισμούς επιδεικνύοντας ακεραιότητα, ειλικρίνεια, αμεροληψία και δικαιοσύνη.
<i>Με ενσυναίσθηση</i>	Είναι ευαίσθητος ως προς τις ανάγκες και τα συναισθήματα των άλλων. Εκδηλώνει συμπόνια και προσοχή. Έχει αίσθηση προσωπικής δέσμευσης στο να βοηθά τους άλλους.
<i>Ανοιχτόμυαλος</i>	Ακούει, σέβεται και λαμβάνει υπόψη τις σκέψεις, ιδέες και πολιτισμούς των άλλων. Δέχεται ότι είμαστε διαφορετικοί και έχουμε διάφορες απόψεις.
<i>Ισορροπημένος</i>	Φροντίζει για την προσωπική ευημερία και είναι συναισθηματικά και σωματικά ισορροπημένος. Είναι καλά οργανωμένος.
<i>Αναστοχαστικός</i>	Λαμβάνει υπόψη τη συμπεριφορά, τις πράξεις, τις επικοινωνίες και τη μάθησή του και είναι σε θέση να αναλύει τα δικά του προσωπικά πλεονεκτήματα και αδυναμίες με εποικοδομητικό τρόπο.

## Για Γονείς

Αγαπητοί γονείς του ISP,

Στο International School of Piraeus παρέχουμε την καλύτερη εκπαίδευση για το παιδί σας, μέσω του συνδυασμού του σχολικού Εθνικού Προγράμματος Σπουδών και αυτό του International Baccalaureate. Με την υποστήριξη των εκπαιδευτικών και όλου του προσωπικού μας εξελίσσουμε διαρκώς το σχολικό μας πρόγραμμα προκειμένου να βοηθήσουμε το παιδί σας να φτάσει στο μέγιστο των δυνατοτήτων του και να πραγματοποιήσει τα όνειρά του.

Στο ISP, οι πολιτικές του σχολείου βασίζονται στη φιλοσοφία, τα πρότυπα και τις πρακτικές του IB. Στόχος μας είναι η αποστολή του IB και οι αρχές που εμπεριέχονται σε κάθε προφίλ μαθητευόμενου να αποτυπώνονται σε κάθε πολιτική μας, γι' αυτό άλλωστε οι πολιτικές μας έχουν αναπτυχθεί έπειτα από εποικοδομητικές συζητήσεις με δασκάλους, γονείς και μαθητές.

Σύμφωνα με τις προδιαγραφές του IB, αυτές είναι οι πολιτικές του σχολείου μας:

1. Πολιτική Εγγραφών
2. Πολιτική Ένταξης
3. Πολιτική Γλώσσας
4. Πολιτική Αξιολόγησης
5. Πολιτική Ακαδημαϊκής Εντιμότητας
6. Πολιτική Παραπόνων
7. Πολιτική Προγράμματος Phases

Ολόκληρη η κοινότητα του ISP επιδεικνύει αμοιβαίο σεβασμό για τους μαθητές ανεξαρτήτως ταυτότητας, κοινωνικής διαστρωμάτωσης, δεξιοτήτων μάθησης και γλωσσικού υποβάθρου. Στόχος μας είναι να ικανοποιήσουμε τις δικές τους ανάγκες.

Με την εγγραφή του παιδιού σας στο ISP, συμφωνείτε να σεβαστείτε και να προωθήσετε τις πολιτικές του σχολείου μας. Σε κάθε έγγραφο πολιτικής θα βρείτε τη φιλοσοφία μας, τους ρόλους και τις ευθύνες κάθε μέλους, τις δεσμεύσεις της κοινότητας και μια περιγραφή του τρόπου που κάθε πολιτική υποστηρίζει το προφίλ του μαθητή του ISP.

Ανυπομονούμε να συνεργαστούμε για να εξασφαλίσουμε ότι οι μαθητές μας λαμβάνουν μια υψηλής ποιότητας εκπαίδευση που αντανακλά τα Πρότυπα και τις Πρακτικές του International Baccalaureate Organization.

Σας ευχαριστούμε για την εμπιστοσύνη και τη συνεργασία σας.

Με τους πιο θερμούς χαιρετισμούς,

Μαρίκα Βαλσαμίδου

Διευθύντρια Σχολείου &  
Διευθύντρια Δημοτικού

Mary – Jane Αλεξανδρίδη

Διευθύντρια  
Προσχολικής Εκπαίδευσης

Αντωνία Δαπόντη

Υπεύθυνη Συντονισμού  
προγράμματος IB- PYP

## Οι αρχές μας

### **Αποστολή του IB**

Ο Διεθνής Οργανισμός International Baccalaureate® στοχεύει να καλλιεργήσει τις δεξιότητες που αντιστοιχούν στα προφίλ του ερευνητή, του φιλομαθή και με ενσυναίσθηση μαθητή, προκειμένου να συμβάλλουν στη δημιουργία ενός καλύτερου και πιο ειρηνικού κόσμου, μέσω της διαπολιτισμικής κατανόησης και του σεβασμού. Προς τον σκοπό αυτό, ο οργανισμός συνεργάζεται με σχολεία, κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς για την ανάπτυξη απαιτητικών προγραμμάτων διεθνούς εκπαίδευσης και αυστηρών αξιολογήσεων. Αυτά τα προγράμματα ενθαρρύνουν τους μαθητές σε όλον τον κόσμο να γίνουν ενεργοί, συμπονετικοί και διά βίου εκπαιδευόμενοι που κατανοούν ότι οι άλλοι άνθρωποι, με τις όποιες διαφορές τους, μπορούν επίσης να έχουν δίκιο.

### **Το Όραμα του ISP**

Το όραμά μας συνοψίζεται στη φράση «**ΝΑ ΤΟ ΠΙΣΤΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΝΑ ΕΠΙΤΥΧΕΙΣ**».

Δημιουργούμε ένα περιβάλλον που αντιμετωπίζει με σεβασμό και χωρίς αποκλεισμούς τη διαφορετικότητα, όπου όλα τα μέλη αναπτύσσουν τις δεξιότητές τους, πιστεύουν στις δυνατότητές τους και επιτυγχάνουν τους προσωπικούς τους στόχους, προκειμένου να γίνουν ενεργά μέλη της κοινωνίας, με βάση τις οικογενειακές αξίες.

### **Η Αποστολή του ISP**

Η αποστολή μας είναι να παρέχουμε υψηλής ποιότητας εκπαίδευση σε ένα ενθαρρυντικό και υποστηρικτικό μαθησιακό περιβάλλον που βοηθά τους μαθητές μας να επιτύχουν τους στόχους τους, να αναπτύξουν το πλήρες δυναμικό τους και να συνδέσουν τις σχολικές τους εμπειρίες με την πραγματική ζωή, μέσω των δικών τους δράσεων. Με μια ολιστική, εκπαιδευτικά εστιασμένη στον μαθητή και βασισμένη στην έρευνα προσέγγιση, οι μαθητές μας μαθαίνουν να σέβονται τη διαφορετικότητα, να είναι σκεπτόμενοι και με ενσυναίσθηση, προκειμένου να γίνουν ενεργά και υπεύθυνα μέλη, τόσο της τοπικής όσο και της διεθνούς κοινότητας.

### **Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΟΥ ISP**

Το International School of Piraeus προσφέρει το Πρόγραμμα του International Baccalaureate, το Πρόγραμμα Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης (PYP / Primary Years Programme), μια υψηλής ποιότητας εκπαίδευση που προάγει τη διά βίου μάθηση, αναπτύσσει δεξιότητες και παγκοσμίως σχετικές έννοιες, δημιουργεί καλές εκπαιδευτικές συνήθειες και προωθεί θετικές συμπεριφορές.

Μέσα από αυτό το πρόγραμμα προσφέρουμε μια ολοκληρωμένη, διερευνητική και μαθητοκεντρική προσέγγιση στη διδασκαλία και τη μάθηση. Επικεντρωνόμαστε στη συνολική ανάπτυξη του παιδιού – πνευματική, σωματική, συναισθηματική και κοινωνική, την οποία παρακολουθούμε και ενισχύουμε με αυστηρή και ολιστική αξιολόγηση.

Εκτός από την υψηλού επιπέδου πνευματική δραστηριότητα και τα υψηλά ακαδημαϊκά πρότυπα, δίνεται μεγάλη έμφαση στις ιδέες της **διαπολιτισμικής κατανόησης και του σεβασμού, της υπεύθυνης επικοινωνίας και της ιδιότητας του πολίτη**. Συνεργαζόμαστε με σχολεία και ιδρύματα, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, με στόχο τη δημιουργία ενός καλύτερου και πιο ειρηνικού κόσμου.

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Το παράπονο είναι μια έκφραση δυσαρέσκειας, όπως και αν γίνεται, από γονέα ή μαθητή στο σχολείο. Μπορεί να αφορά την πολιτική ή τις διαδικασίες του σχολείου, τη συμπεριφορά, τις ενέργειες που έγιναν για ένα θέμα στο σχολείο ή στο περιβάλλον διδασκαλίας και μάθησης.

Η επικοινωνία, η συνεργασία και η εμπιστοσύνη μεταξύ του σχολείου και των γονέων ή/και των μαθητών είναι τα βασικά μέσα για να ξεπεραστούν τυχόν δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν, ώστε να βρεθούν οι καλύτερες λύσεις με ομαδικό πνεύμα.

## **Στόχος της πολιτικής**

Στόχος της παρούσας πολιτικής είναι να παρέχει ένα ασφαλές και φιλόξενο περιβάλλον για τους γονείς και τους μαθητές προκειμένου να εκφράσουν τις ανησυχίες τους. Περιστασιακά, θα προκύψουν καταστάσεις που εμποδίζουν την εκπλήρωση ορισμένων στόχων και δίνουν αφορμή για παράπονα. Προκειμένου να καταλήξουν σε ικανοποιητική κατάληξη τέτοιου είδους περιστατικά, το σχολείο έχει υιοθετήσει διαδικασίες. Είναι σημαντικό τα παράπονα να διατυπώνονται το συντομότερο δυνατό, ώστε να είναι δυνατή η αποτελεσματική αντιμετώπιση του θέματος. Μια έγκαιρη ανεπίσημη προσέγγιση είναι συχνά η καλύτερη ενέργεια επίλυσης μικρών ζητημάτων.

## **Αρχές της διαδικασίας**

Για να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας υποβολής παραπόνων, οι ακόλουθες αρχές εφαρμόζονται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας υποβολής παραπόνων και παρέχουν ένα πλαίσιο επικοινωνίας μεταξύ γονέων, μαθητών και σχολείου.

**Δικαιοσύνη** - Το σχολείο στοχεύει σε μια δίκαιη διαδικασία παραπόνων που διασφαλίζει ότι όλοι αντιμετωπίζονται ισότιμα.

**Ευγένεια** - Όλη η επικοινωνία σε σχέση με αυτή τη διαδικασία πρέπει να βασίζεται στον αμοιβαίο σεβασμό, την εμπιστοσύνη και την ευγένεια.

**Προσβασιμότητα** - Το σχολείο επιδιώκει να έχει μια διαδικασία παραπόνων που είναι εύκολα κατανοητή, εύκολα προσβάσιμη και σωστά δημοσιοποιημένη.

**Επικαιρότητα** - Το σχολείο επιδιώκει να διασφαλίζει ότι όλα τα παράπονα εξετάζονται εγκαίρως.

**Αποτελεσματικότητα** - Η διαδικασία παραπόνων παρακολουθείται και επανεξετάζεται ώστε να διασφαλίζεται ότι συνεχίζει να είναι αποτελεσματική.

**Προσοχή** - Θα δοθεί κάθε ευκαιρία σε όλους τους γονείς και τους μαθητές να υποβάλουν το παράπονό τους και μπορείτε να είστε σίγουροι ότι σας ακούμε. Θα σας ενημερώνουμε για τη διαδικασία ανάλογα με την περίπτωση.

### ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η παρούσα πολιτική είναι διαθέσιμη στους γονείς όλων των μαθητών, στην πλατφόρμα του σχολείου.

Είναι διαθέσιμη στο προσωπικό και το περιεχόμενο αυτής της πολιτικής συζητείται άμεσα με το νέο προσωπικό κατά την εισαγωγή του στο σχολείο.

Εάν οι γονείς ή/και οι μαθητές έχουν κάποιο παράπονο, το σχολείο ανταποκρίνεται σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία.

Η διαδικασία παραπόνων περιλαμβάνει τρία στάδια, ένα άτυπο στάδιο (Στάδιο 1) που αφορά στους γονείς και τους μαθητές και δύο επόμενα επίσημα στάδια (Στάδια 2 και 3). Το Στάδιο 2 ισχύει για τους γονείς και εν μέρει για τους μαθητές. Το Στάδιο 3 ισχύει μόνο για τους γονείς.

Στόχος του σχολείου είναι να επιλύει τα παράπονα γρήγορα και αποτελεσματικά με το καταλληλότερο πρόσωπο με ανεπίσημο τρόπο στο Στάδιο 1. Αναγνωρίζουμε, ωστόσο, ότι οι γονείς ή/και οι μαθητές μπορεί να επιθυμούν να παραπέμψουν ένα θέμα περαιτέρω. Αυτό μπορεί ακόμα να γίνει με ανεπίσημο τρόπο στο Άτυπο Στάδιο. Τα Επίσημα Στάδια παρέχουν έναν περισσότερο δομημένο τρόπο για να το κάνουν αυτό οι γονείς, εάν ένας γονέας ή/και ένας μαθητής αισθάνεται την ανάγκη.

Μπορεί να υπάρξουν σπάνιες περιπτώσεις όπου, παρά το γεγονός ότι όλα τα στάδια της διαδικασίας έχουν ακολουθηθεί, ένας γονέας παραμένει δυσαρεστημένος. Εάν ο γονέας επιδιώξει να ξανανοίξει το ίδιο θέμα, το σχολείο διατηρεί το δικαίωμα να τον/την ενημερώσει γραπτώς ότι η διαδικασία έχει εξαντληθεί και το θέμα έχει κλείσει.

#### **Στάδιο 1 - Άτυπο στάδιο**

Ελπίζουμε ότι τα περισσότερα παράπονα και ανησυχίες θα επιλυθούν γρήγορα και ανεπίσημα. Σε περίπτωση παραπόνου, οι μαθητές ή/και οι γονείς θα πρέπει να επικοινωνήσουν με τον εκπαιδευτικό της τάξης του μαθητή ή/και με το μέλος του προσωπικού που μπορεί να αφορά (εκπαιδευτικοί ειδικοτήτων, μη διδακτικό προσωπικό). Οι μαθητές ή/και οι γονείς αυτοπροσώπως ή οι γονείς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην πλατφόρμα του σχολείου (4schools) πρέπει να περιγράψουν συγκεκριμένες λεπτομέρειες του παραπόνου τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις, επιδιώκουμε το θέμα να επιλυθεί με αυτόν τον τρόπο προς ικανοποίηση των μαθητών/γονέων. Ωστόσο, εάν το θέμα δεν επιλυθεί, μπορεί να χρειαστεί να τεθεί υπόψη του Συντονιστή του PYP (για τους μαθητές του Δημοτικού) ή του Διευθυντή των Early Years (για τους μαθητές των Early Years).

Το μέλος του προσωπικού που ασχολείται με το θέμα καταγράφει εγγράφως/ψηφιακά όλες τις ανησυχίες και τα παράπονα και την ημερομηνία παραλαβής τους. Εάν το θέμα δεν επιλυθεί εντός τριών εργάσιμων ημερών ή σε περίπτωση που το μέλος του προσωπικού και οι γονείς δεν καταλήξουν σε ικανοποιητική λύση, τότε οι γονείς θα προχωρήσουν σύμφωνα με το στάδιο 2 της παρούσας διαδικασίας.

Σε περίπτωση παραπόνου για τον Συντονιστή ΡΥΡ ή/και τον Υπεύθυνο των Early Years, το στάδιο αυτό αφορά απευθείας στον Διευθυντή του σχολείου.

### **Στάδιο 2 – Επίσημο Στάδιο**

Εάν το παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί σε ανεπίσημη βάση, τότε οι γονείς θα πρέπει να υποβάλουν γραπτώς το παράπονό τους στον Συντονιστή ΡΥΡ (για τους μαθητές του Δημοτικού) και στον Υπεύθυνο των Early Years (για τους μαθητές των Early Years).

Ο Συντονιστής του ΡΥΡ και ο Υπεύθυνος των Early Years θα αποφασίσουν, αφού εξετάσουν το παράπονο, τον κατάλληλο τρόπο δράσης. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο Συντονιστής ΡΥΡ και ο Υπεύθυνος των Early Years θα συναντηθούν ή θα μιλήσουν με τους ενδιαφερόμενους γονείς εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου, για να συζητήσουν το θέμα. Εάν είναι δυνατόν, θα επιτευχθεί λύση σε αυτό το στάδιο. Ενδέχεται να χρειαστεί ο Συντονιστής ΡΥΡ και ο Υπεύθυνος των Early Years να διεξάγουν περαιτέρω έρευνες.

Το μέλος του προσωπικού που ασχολείται με το θέμα θα τηρεί γραπτά/ψηφιακά αρχεία όλων των συναντήσεων και συνεντεύξεων που πραγματοποιούνται σε σχέση με το παράπονο. Μόλις ο Συντονιστής ΡΥΡ και ο Υπεύθυνος των Early Years ικανοποιηθούν ότι, στο μέτρο του εφικτού, έχουν διαπιστωθεί όλα τα σχετικά γεγονότα, θα ληφθεί απόφαση και οι γονείς θα ενημερωθούν γραπτώς για την απόφαση αυτή. Ο Συντονιστής ΡΥΡ και ο Υπεύθυνος των Early Years θα αιτιολογήσουν επίσης την απόφασή τους. Εάν οι γονείς εξακολουθούν να μην είναι ικανοποιημένοι με την απόφαση, θα πρέπει να προχωρήσουν στο στάδιο 3.

### **Στάδιο 3 - Επίσημο Στάδιο / Ακρόαση από τον Διευθυντή του Σχολείου**

Εάν οι γονείς επιδιώξουν να επικαλεστούν το Στάδιο 3 (μετά από αποτυχία προηγούμενης επίλυσης), θα παραπέμπονται στον Διευθυντή του σχολείου μετά από γραπτό παράπονο στην πλατφόρμα του σχολείου (4schools) ή αίτημα για συνάντηση. Ο Διευθυντής του σχολείου θα επιβεβαιώσει το γραπτό παράπονο ή το αίτημα για συνάντηση εντός δύο σχολικών ημερών από την παραλαβή του και θα δώσει την ευκαιρία να συναντηθούν για να συζητήσουν το παράπονο.

Ο Διευθυντής του σχολείου θα διερευνήσει το παράπονο και η γραπτή απάντηση θα δοθεί κανονικά εντός πέντε σχολικών ημερών από την παραλαβή του. Εάν αυτό δεν

είναι δυνατόν, θα αποσταλεί επιστολή που θα εξηγεί τον λόγο της καθυστέρησης και θα παρέχει αναθεωρημένη ημερομηνία απάντησης. Η γραπτή απάντηση θα περιλαμβάνει τους λόγους για τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε ο Διευθυντής του σχολείου και τα μέτρα που προτίθεται να λάβει το σχολείο για την επίλυση του θέματος, εάν υπάρχουν.

Σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας, οι λεπτομέρειες των εσωτερικών πειθαρχικών μέτρων ή των μέτρων που έχουν ληφθεί με άλλο παιδί ή οικογένεια, εάν υπάρχουν, δεν μπορούν να δοθούν, καθώς αποτελούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

### Πρότυπα και Πρακτικές του IB για τις διαδικασίες παραπόνων

Η πολιτική παραπόνων και οι διαδικασίες που τηρούνται έχουν ευθυγραμμιστεί με τα νέα Πρότυπα και Πρακτικές του IB και τους Κανόνες που αφορούν στα IB Σχολεία παγκοσμίως.

Παρακαλούμε να λάβετε υπόψιν τα παρακάτω πρότυπα:

#### **Άρθρο 6: Εσωτερική διαδικασία παραπόνων**

6.1. Το σχολείο πρέπει να διαθέτει γραπτές διαδικασίες για τον τρόπο με τον οποίο θα χειρίζεται τα παράπονα και τα αιτήματα των μαθητών για προσφυγή κατά των αποφάσεων του προγράμματος IB που λαμβάνονται από το σχολείο, να διασφαλίζει ότι οι λεπτομέρειες αυτών των διαδικασιών είναι ευρέως διαθέσιμες και προσβάσιμες σε όλους τους μαθητές και να λειτουργεί σύμφωνα με τις διαδικασίες αυτές.

6.2. Το σχολείο πρέπει να ενημερώνει τους γονείς ή τους νόμιμους κηδεμόνες σχετικά με τις διαδικασίες του σχολείου για την αντιμετώπιση των παραπόνων και των αιτημάτων των μαθητών για προσφυγές κατά των αποφάσεων του προγράμματος IB που λαμβάνονται από το σχολείο.

**Ηγεσία 4.4:** Το σχολείο διασφαλίζει ότι οι μαθητές και οι νόμιμοι κηδεμόνες ενημερώνονται για τα γενικά χαρακτηριστικά των σχετικών προγραμμάτων και τον τρόπο με τον οποίο το σχολείο τα εφαρμόζει. (0201-04-0400)

**Προσέγγιση αξιολόγησης 3.4:** Το σχολείο εφαρμόζει, επικοινωνεί και επανεξετάζει τακτικά συνεπή και δίκαια συστήματα και διαδικασίες για την αναφορά της προόδου των μαθητών και τον χειρισμό των ενστάσεων ή των προκλήσεων. (0404-03-0400)