



## HAILEYBURY ASTANA ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В Школе Haileybury Astana мы стремимся обеспечить максимальную заботу о доверенных нам детях. Мы рады получению обратной связи от родителей наших детей через различные каналы. С большинством комментариев родителей работа ведется на неформальной основе. Тем не менее, в том случае, если родители считают, что неформального общения недостаточно для решения какого-либо вопроса, либо в том случае, если, по мнению родителей, Школа не следует заявленным процедурам и политике, должен существовать механизм для того, чтобы сделать заявление более формальным.

Данная процедура направлена на поддержку неформального обмена информацией между родителями и различными ответственными специалистами Школы. Цель этой процедуры – обеспечить полную и четкую информацию для родителей относительно механизма обратной связи, доступного для них в том случае, если работа по решению определенных вопросов на неформальной основе, по их мнению, является несоответствующей или недостаточно эффективной.

### **Уровни жалоб и каналы связи**

Структура работы с жалобами в Школе состоит из шести уровней, как показано на схеме:

**6) Председатель Комитета**

**5) Попечители**

**4) Директор Школы**

**3) Заместители Директора**

**2) Глава Ключевой ступени**

**1) Учитель начальных классов/классный руководитель**

После получения жалобы и рассмотрения всей существующей информации, Школа оставляет за собой право передать жалобу на соответствующий уровень. Школа выслушает и ответит на жалобу, но оставляет за собой право перенаправить жалобу на соответствующий уровень. В этом случае Школа предоставит родителям полную информацию, объясняющую причины принятого решения.

**Учитель начальных классов (начальная школа)/классный руководитель (средняя школа):** первоначально неформальное общение относительно любой жалобы должно проводиться на уровне учителя начальных классов/классного руководителя.

**Глава Ключевой ступени:** в случае, если родитель остается неудовлетворенным принятым решением, либо в случае, если учитель начальных классов или учитель-предметник не могут решить вопрос, родитель может посчитать необходимым обратиться к Главе Ключевой ступени. Глава Ключевой ступени постарается решить вопрос в ходе его обсуждения с родителями. В случае, если незамедлительное решение вопроса не представляется возможным, он/она сделает дальнейшие необходимые запросы и уведомит родителя/родителей устно или письменно в течение двух рабочих дней после получения заявления, предоставив подтверждение о том, что указанный вопрос решается, а также информируя о действиях, которые были или будут приняты в отношении поданного заявления.

**Заместители Директора:** в Школе работают два заместителя: заместитель Директора по академической части и заместитель Директора по воспитательной работе и административным вопросам, у каждого из которых есть своя сфера ответственности.

**Заместитель Директора  
по академической части**

работает с академическими вопросами,  
связанными с преподаванием и  
обучением

**Заместитель Директора по  
воспитательной работе и  
административным вопросам**

работает с вопросами, связанными со  
здоровьем и безопасностью,  
дисциплиной, логистикой и бытовыми  
вопросами

В случае, если родители не удовлетворены решением, принятым Главой Ключевого ступени, им необходимо предоставить короткое письменное заявление соответствующему заведующему с объяснением причины, по которой, по их мнению, решение и/или действие, предпринятое на предшествующем уровне, было неудовлетворительным. Родителям будет направлено извещение о получении заявления и согласовании даты встречи. Школа потребует дополнительное время для того, чтобы заведующий мог ознакомиться с состоянием заявления на момент рассмотрения, а также для того, чтобы по мере необходимости предпринять новые действия. После проведения встречи с родителями заведующий, в случае необходимости, проводит дальнейший анализ по поступившему заявлению, а затем информирует родителей в письменной форме о результатах работы, проведенной по их заявлению.

**Директор Школы:** в случае, если родители по-прежнему не удовлетворены принятым решением, следующим этапом может быть обращение к Директору Школы. Подавая формальное заявление с жалобой, обращенное к Директору, родители должны быть готовы к тому, чтобы в письменной форме кратко объяснить суть жалобы и причины, по которым, по их мнению, решение и/или действие, предпринятое на предшествующем уровне, было неудовлетворительным. После этого Директор рассматривает вопрос независимо от решений и выводов, сделанных на предыдущем этапе. Результат рассмотрения вопроса сообщается родителям в письменной форме, либо для этого назначается встреча в течение пяти дней после поступления заявления на рассмотрение.

**Попечители:** если родители по-прежнему не удовлетворены принятым решением относительно их заявления, они могут обратиться к Председателю Совета попечителей Школы, адрес которого можно получить у личного помощника Директора Школы. Председатель Совета попечителей уведомит о получении письменного заявления, сообщив о том, что заявление будет рассматриваться Апелляционным комитетом Совета попечителей. Совет попечителей обычно назначает три человека, которые до этого не были вовлечены в рассмотрение и решение этого вопроса. По крайней мере один из этих людей должен быть независимым от управления и администрирования Школы.

**Председатель Комитета** в письменной форме, как минимум за 5 дней, информирует всех участников относительно даты, времени и места проведения встречи по решению заявленного вопроса. Родители информируются о том, что они имеют право присутствовать на встрече и предоставить в письменной форме дополнительные данные относительно рассматриваемого вопроса. После проведения встречи Комитет рассмотрит материалы и в

письменной форме сообщит окончательное решение Директору школы, родителям и другим вовлеченным сторонам в течение месяца после обращения в Комитет. Решение Апелляционного комитета является финальным и дальнейшие обращения не допускаются.