



ПОЛОЖЕНИЕ О РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

Дата вступления в силу:

Май 2023

Дата пересмотра

Май 2025

Следующая дата пересмотра

Май 2027

ВВЕДЕНИЕ

Школа Haileybury Almaty придерживается убеждения, что родители являются важными партнерами в процессе обучения и развития учеников, и подчеркивает важность поддержания тесной взаимосвязи для достижения успеха в этой партнерской связи. Школа гарантирует постоянно информировать родителей как об общих вопросах, так и об индивидуальных аспектах, связанных с их детьми. В свою очередь, **Школа просит родителей проявлять инициативу, делиться своими мнениями и взглядами на ранних этапах, чтобы иметь возможность решать задачи ещё до того, как они перейдут в разряд серьёзных проблем.**

Школа следует определённым принципам при рассмотрении жалоб:

- Приоритет отводится потребностям учеников.
- Каждая сторона имеет право на своё мнение.
- Все мнения рассматриваются с одинаковым уважением.
- Решение задач осуществляется с учтивостью и вниманием.
- Важно соблюдать конфиденциальность и поддерживать эффективную коммуникацию.

Обращение с какой-либо жалобой или претензией не отразится негативно на ученике или его учебе.

ОБРАЩЕНИЕ С ПРЕТЕНЗИЕЙ/НЕФОРМАЛЬНОЙ ЖАЛОБОЙ

В случае, если у родителей возникают какие-либо вопросы или жалобы, важно обсудить их с соответствующими сотрудниками. Можно обратиться к классному руководителю или учителю-предметнику в зависимости от характера вопроса/жалобы. Если вопрос имеет более сложную природу или если первичный ответ не удовлетворяет родителей, они могут обратиться к сотруднику более высокого ранга - руководителю отдела или хауса. После этого они могут обратиться к Заместителю руководителя младшей школы или помощнику руководителя учебного отдела по воспитательной работе/учебной части старшей школы. После этого - к заместителю директора, заместителю директора в старшей школе или руководителю младшей школы.

В случае, если ситуация остается неразрешенной после обращения к сотруднику более высокого ранга или если вопрос требует особого внимания, родители могут запросить встречу с Директором. Следует всегда стараться решать вопросы на начальном этапе, не доводя до вышестоящих лиц.

В таблице ниже представлено пошаговое руководство.

Характер обращения		К кому следует обратиться
Учебный процесс	Классная или домашняя работа	Младшая школа (МШ): классный руководитель, заместитель руководителя МШ, руководитель МШ, Старшая школа (СШ): учитель-предметник, руководитель отдела, заместитель директора по учебной части
	Содержание учебной программы или качество учебного процесса Поездки и мероприятия	МШ: руководитель параллели, ответственный по предмету, заместитель руководителя МШ, руководитель МШ СШ: руководитель отдела, заместитель директора по учебной части, заместитель директора Учитель МШ/СШ, заместитель директора по воспитательной работе, заместитель руководителя МШ, руководитель МШ

Воспитательная работа	Поведение и благополучие	МШ: классный руководитель, заместитель руководителя МШ, руководитель МШ СШ: классный руководитель, руководитель хауса, заместитель директора по воспитательной работе, заместитель директора
-----------------------	--------------------------	--

	Защита и безопасность детей	Заместитель директора по воспитательной работе; сотрудник, ответственный за безопасность учеников, или директор школы
Общее	Поступление в школу	Руководитель отдела приема учеников, руководитель МШ, директор школы
	Плата за обучение	Главный бухгалтер, генеральный директор
	Школьные положения	Руководитель МШ, заместитель директора
	Претензии к сотрудникам	Руководитель МШ, заместитель директора, директор
	Школьный автобус	Координатор по транспорту, генеральный директор
	Питание	Руководитель МШ, генеральный директор, заместитель директора
	Вопросы здоровья	Школьный врач, заместитель директора

Мы понимаем, что при обращении с претензиями или жалобами могут быть проявлены чрезмерные эмоции и обвинения, однако хотим предупредить, что будем по возможности пресекать угрожающее или оскорбительное поведение в отношении наших сотрудников.

Школа рассматривает все претензии с уважением и учтивостью и просит родителей проявить такое же уважение при обращении с претензиями.

ПОДАЧА ФОРМАЛЬНОЙ ЖАЛОБЫ

Процедура регистрации и рассмотрения письменных жалоб является более формальной по сравнению с обращением в устном порядке. Большинство вопросов может быть разрешено и без подачи письменных жалоб. Однако, в случае, если родители решают подать формальную жалобу после того, как они уже подняли вопрос и не получили удовлетворительного результата, им необходимо отправить электронное письмо на имя Директора школы.

Школа обязуется подтвердить получение жалобы в течение 24 часов, а затем, в течение трех рабочих дней, предоставить информацию о мерах, которые будут приняты, и

ориентировочные сроки рассмотрения и решения вопроса. В некоторых случаях Директор может поручить другому сотруднику рассмотреть полученную жалобу. В таком случае назначенный сотрудник будет поддерживать прямую связь с родителями.

Все полученные жалобы регистрируются и контролируются для обеспечения эффективности и тщательности процесса.

Школа приложит все усилия, чтобы как можно скорее рассмотреть все жалобы; в идеале жалобы должны быть рассмотрены и разрешены в течение 20 рабочих дней, для более сложных вопросов дается чуть больше времени на обработку. Решение по жалобе оформляется в письменной форме и предоставляется заявителю жалобы.

Важно отметить, что Школа не реагирует на анонимные жалобы.

АПЕЛЛЯЦИЯ

В случае неудовлетворения результатом по жалобе родители могут подать апелляцию в официально учрежденную комиссию в соответствии с приведенными ниже процедурами.

Декларация о намерениях:

Родители, намеревающиеся подать апелляцию, должны уведомить Директора письменно о своем намерении в течение двух недель с момента получения письменного описания решения по жалобе. Этот срок может быть продлен письменным соглашением между родителями и Школой.

После получения декларации о намерениях, Директор немедленно информирует Председателя Совета попечителей. После получения декларации о намерениях, Председатель Совета попечителей подтверждает получение жалобы в течение 10 рабочих дней. Далее Совет рассматривает жалобу, вносит изменения и выносит свое решение в течение 25 рабочих дней. Если этого достаточно для урегулирования вопроса, дополнительные шаги не требуются.

Если вопрос остается нерешенным, применяется следующий (пятый) этап – назначение апелляционной комиссии.

По запросу Председателя Совета попечителей назначается комиссия для рассмотрения апелляции. Как минимум, один из членов комиссии должен быть независимым членом руководства Школы, и ни у одного из членов не должно быть конфликта интересов по рассматриваемой жалобе.

Комиссия назначается в течение 10 рабочих дней с момента получения директором школы декларации о намерениях.

Рассмотрение жалобы и/или слушание

Председатель Совета попечителей подтверждает получение письма (в течение 10 рабочих дней) и встречается с заявителем (в течение 30 рабочих дней). Комиссия рассматривает

жалобу и вносит свои поправки. Результат рассмотрения предоставляется в письменном виде (в течение 40 рабочих дней).

При необходимости комиссия может назначить повторное рассмотрение или слушание.

Порядок проведения слушания:

Слушания проводятся комиссией в следующем порядке:

- Уведомление: комиссия информирует родителей и Школу о намерении провести слушание не менее чем за две недели до назначенной даты. В уведомлении необходимо указать время, дату и место проведения слушания.
- Участники: Родители имеют право участвовать в слушании и могут привести одного сопровождающего, при условии, что это лицо не является юридическим консультантом.
- Протокол: комиссия вправе назначить лицо, не являющееся членом коллегии, для составления протокола слушания. Протокол проверяется и утверждается комиссией в максимально короткие сроки после слушания и затем передается Школе и родителям в течение одной недели.

Подача документов в комиссию

Школа и родители могут подавать в комиссию письменные заявления с соответствующими документами независимо от того, будет ли проведено слушание. В случае проведения слушания документы должны быть поданы не позднее чем за одну неделю до даты слушания.

Конфиденциальность

Члены комиссии, протоколист, родители, лица, сопровождающие родителей, свидетели и все остальные лица, присутствующие на слушании (если оно состоится), обязаны соблюдать конфиденциальность всей информации, полученной в рамках апелляционного процесса, если эта информация не является уже общедоступной.

Решение комиссии:

- Голосование: Решение о поддержании или изменении решения по жалобе должно быть принято большинством голосов комиссии.
- Уведомление: комиссия уведомляет Директора школы и родителей о своем решении, включая выводы и рекомендации, в кратчайшие сроки.
- Окончателъность решения: Решение Комиссии является окончательным.

Письменные жалобы и уведомления:

В соответствии с данным положением уведомления или жалобы, которые должны быть представлены в письменной форме, могут быть отправлены по почте или электронной почте.

Контактная информация

Официальную жалобу можно отправить на адрес ассистента директора школы:

hmpa@haileyburyalmaty.kz

Почтовый адрес:

Haileybury Almaty

Казахстан, Алматы, 050040

Проспект Аль-Фараби, 112

Телефон: (+7) 727 3550100

Все обращения родителей регистрируются в информационной системе управления школой, которая фиксирует все случаи коммуникации с родителями. Официальные жалобы, поданные против школы, будут сохраняться в конфиденциальности.

Будут приложены все усилия для того, чтобы данная система способствовала построению эффективных и позитивных отношений с родителями в вопросах, касающихся организации образовательного процесса в Haileybury Almaty.