Haileybury Almaty

ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАУ САЯСАТЫ

2026-2027

КІРІСПЕ

Haileybury Almaty мектебі ата-аналарды оқушылардың білім алуы мен дамуы жолындағы серіктестер деп санайды және осы серіктестіктің табысты болуы үшін өзара байланыс аса маңызды екеніне сенімді. Мектеп ата-аналарды балаларына қатысты жалпы және жеке мәселелер туралы толық хабардар етіп отыруға міндеттенеді. Өз кезегінде, **мектеп ата-аналардан туындаған алаңдаушылықтарды күрделі мәселеге айналмай тұрып шешу үшін өз ойлары мен пікірлерін мүмкіндігінше ертерек жеткізуді сұрайды.**

Алаңдаушылықтар мен шағымдарды қарау барысында мектеп мынадай қағидаттарды ұстанады:

- оқушылардың қажеттіліктері бірінші орында тұрады
- барлық тараптардың өз пікірін білдіруге құқығы бар
- барлық пікірлер тыңдалып, құрметтелуі тиіс
- алаңдаушылықтар сыпайылықпен және өзара сыйластықпен көтеріліп, қаралуы тиіс
- құпиялылық пен тиімді қарым-қатынас аса маңызды

Алаңдаушылық немесе шағым білдіру оқушыға не оның мектептегі мүмкіндіктеріне теріс әсер етпейді.

АЛАҢДАУШЫЛЫҚ БІЛДІРУ / БЕЙРЕСМИ ШАҒЫМ

Ата-аналардың баласына қатысты қандай да бір алаңдаушылығы болса, мектеп қызметкерімен сөйлесуі қажет. Әдетте, мәселенің сипатына қарай алдымен сынып мұғаліміне, тәлімгерге немесе пән мұғаліміне жүгінеді.

Мәселенің маңыздылығына қарай немесе алғашқы жауап қанағаттандырмаса, ата-аналар факультет жетекшісі немесе Хаус басшысы сияқты жоғары лауазымды қызметкерге жүгіне алады. Одан кейін Бастауыш мектеп директорының орынбасарларының біріне немесе Жоғары мектеп директорының оқу ісі не тәрбие ісі жөніндегі көмекшісіне хабарласа алады.

Одан кейін директордың орынбасарына, Жоғары мектеп директорының орынбасарына немесе Бастауыш мектеп директорына жүгінуге болады. Аса күрделі жағдайларда немесе басшылық өкілінің жауабы қанағаттандырмаса, мектеп директорымен кездесу тағайындауға болады. Мәселені жоғары деңгейге жеткізбес бұрын шағымды қараудың алдыңғы сатылары міндетті түрде қолданылуы тиіс. Төмендегі кестеде тиісті байланыс тұлғалары көрсетілген.

Мәселе санаты	Мәселе түрі	Байланыс тұлғалары
Оқыту және оқу	Сынып жұмысы немесе үй тапсырмасы	Бастауыш мектеп: сынып мұғалімі; Бастауыш мектеп директорының орынбасары; Бастауыш мектеп директоры. Жоғары мектеп: пән мұғалімі; факультет жетекшісі; директордың оқу ісі жөніндегі орынбасары; Жоғары мектеп директорының орынбасары.
	Оқу бағдарламасының мазмұны немесе	Бастауыш мектеп: кезең жетекшісі; пән жетекшісі; директордың

	оқыту мен оқу сапасы	орынбасары; Бастауыш мектеп директоры. Жоғары мектеп: бөлім жетекшісі; директордың академиялық мәселелер жөніндегі көмекшісі; Жоғары мектеп директорының орынбасары.
	Іс-шаралар, сапарлар және оқиғалар	Бастауыш/Жоғары мектеп мұғалімі; Жоғары мектеп директорының орынбасары; Бастауыш мектеп директорының орынбасары; Бастауыш мектеп директоры.
Тәрбие және әл-ауқат	Мінез-құлық және жеке әл-ауқат	Бастауыш мектеп: сынып мұғалімі; директордың орынбасары; Бастауыш мектеп директоры. Жоғары мектеп: Хаус тәлімгері; Хаус жетекшісі; директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары; Жоғары мектеп директорының орынбасары.
	Балаларды қорғау және қауіпсіздігін қамтамасыз ету	Бастауыш мектеп: директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары; Бастауыш мектеп директоры. Жоғары мектеп: директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары; Жоғары мектеп директорының орынбасары; мектеп директоры.
Жалпы мәселелер	Оқуға қабылдау	Қабылдау бөлімінің басшысы; Бастауыш мектеп директоры; Жоғары мектеп директорының орынбасары; мектеп директоры.
	Оқу ақысы	Бас бухгалтер; бас директор.
	Мектеп саясатына қатысты мәселелер	Бастауыш мектеп директоры; Жоғары мектеп директорының орынбасары; директордың орынбасары; мектеп директоры.
	Мектеп қызметкеріне қатысты шағымдар	Бастауыш мектеп директоры; Жоғары мектеп директорының орынбасары; директордың орынбасары; мектеп директоры.
	Мектеп автобустары мен тасымалдауға қатысты мәселелер	Көлік жөніндегі үйлестіруші; бас директор.
	Тамақтандыруға қатысты мәселелер	Бастауыш мектеп директоры; бас директор; директордың орынбасары.
	Денсаулыққа қатысты мәселелер	Мектеп дәрігері; директордың орынбасары.

Мектеп алаңдаушылық тудыратын жағдайлардың эмоциялық тұрғыдан ауыр әрі күйзеліске әкелуі мүмкін екенін түсінеді, алайда қызметкерлерге қатысты қорқытуға немесе тіл тигізуге жол бермейді.

Мектеп барлық мәселелерді сыпайылықпен және құрметпен қарайды әрі ата-аналардан да осындай қарым-қатынасты күтеді.

РЕСМИ ШАҒЫМ БЕРУ

Жазбаша шағымды тіркеу және қарау тәртібі алаңдаушылық білдіруге қарағанда ресми сипатқа ие. Көптеген мәселені бұл рәсімге жүгінбей-ақ шешуге болады.
Алайда ата-аналар көтерген мәселе тиісті деңгейде шешілмеді деп есептеп, ресми шағым беруге шешім қабылдаса, шағымды мектеп директорына хат немесе электрондық пошта арқылы жазбаша жолдауы тиіс.

Мектеп өтініштің қабылданғанын 24 сағат ішінде растайды, ал үш жұмыс күні ішінде қандай шаралар қабылданатынын және тексеру мен шешім қабылдаудың болжамды мерзімдерін хабарлайды. Қажет болған жағдайда мектеп директоры шағымды тексеруді басқа қызметкерге тапсыра алады; ол қызметкер ата-аналармен тікелей байланысады.

Мектеп барлық шағымдарды мүмкіндігінше жылдам шешуге тырысады. Мәселе аса күрделі болмаса, шешімді жиырма жұмыс күні ішінде қабылдау көзделеді. Шағым бойынша қабылданған шешім шағымданушы тарапқа жазбаша хабарланады.

Ескерту: Мектеп анонимді шағымдарға жауап бермейді.

ШАҒЫМ БОЙЫНША ШЕШІМГЕ ШАҒЫМДАНУ

Шағымды қарау нәтижесіне қанағаттанбаған ата-аналар төменде белгіленген тәртіпке сәйкес ресми түрде құрылған комиссияға апелляция бере алады.

Апелляция беру ниеті туралы хабарлама
Шағым бойынша шешімге апелляция бергісі келетін ата-аналар шешімнің жазбаша сипаттамасын алған күннен бастап екі апта ішінде мектеп директорына апелляция беру ниеті туралы жазбаша хабарлауы тиіс. Бұл мерзім ата-аналар мен мектептің жазбаша келісімі бойынша ұзартылуы мүмкін.

Апелляция туралы хабарлама алғаннан кейін мектеп директоры мүмкіндігінше тезірек Қамқоршылар кеңесінің төрағасын хабардар етеді. Шағымданушының жазбаша өтінішін алғаннан кейін төраға 10 жұмыс күні ішінде оның қабылданғанын растайды. Тексеру жүргізіліп, қажетті өзгерістер енгізіледі және нәтижелер бойынша келісім 25 жұмыс күні ішінде жазбаша расталады. Бұдан әрі шара қолдану қажет болмауы мүмкін.

Егер шағым шешілмеген күйінде қалса
Қамқоршылар кеңесінің төрағасына істі қарау туралы жазбаша өтініш берілгеннен кейін төраға апелляцияны қарайтын комиссия мүшелерін тағайындайды. Комиссия шағым бойынша қабылданған шешімге қатысты апелляцияны қарайды. Комиссияның кемінде бір мүшесі мектеп басшылығынан тәуелсіз болуы тиіс және мүшелердің ешқайсысы шағымға қатысты мәселелерге тікелей қатыспаған болуы керек.

Комиссия төраға апелляция туралы хабарламаны алғаннан кейін он жұмыс күні

ішінде, мүмкін болса, одан ертерек тағайындалады.

Тексеру және/немесе тыңдау
Басқарушы органның төрағасы хаттың алынғанын 10 жұмыс күні ішінде растап, шағымданушымен 30 жұмыс күні ішінде кездеседі. Комиссия шағымды қарап, келісілген шараларды немесе өзгерістерді іске асырады. Нәтижелер 40-шы жұмыс күніне дейін жазбаша расталады.

Комиссия қайта тексеру, тыңдау немесе екеуін де өткізу туралы шешім қабылдай алады.

Тыңдау тәртібі
Егер комиссия тыңдау өткізуге шешім қабылдаса, ол төмендегі тәртіпке сәйкес жүргізіледі.

- Хабарлама: Комиссия ата-аналар мен мектепке тыңдау туралы кемінде екі апта бұрын хабарлайды. Хабарламада тыңдаудың уақыты, күні және орны көрсетіледі.
- Қатысу: Ата-аналар тыңдауға қатыса алады және өздерімен бірге бір адамды ертіп келе алады, бірақ ол адам олардың заңгерлік кеңесшісі ретінде әрекет етпеуі тиіс.
- Хаттама: Комиссия тыңдау хаттамасын жүргізу үшін комиссия құрамына кірмейтін адамды тағайындай алады. Хаттаманы комиссия мүмкіндігінше тез қарап, бекітеді және бекітілгеннен кейін бір апта ішінде мектеп пен ата-аналарға жібереді.

Комиссияға материалдар ұсыну
Тыңдау өткізілетініне қарамастан, мектеп пен ата-аналар комиссияға растайтын құжаттарымен бірге жазбаша түсініктеме ұсына алады. Тыңдау өткізілсе, материалдар тыңдауға дейін кемінде бір апта бұрын тапсырылуы тиіс.

Құпиялылық
Комиссия мүшелері, хаттама жүргізуші, ата-аналар, олармен бірге келген адамдар, куәлар және тыңдауға қатысқан өзге де тұлғалар апелляция барысында алынған барлық ақпаратты, егер ол бұрыннан жалпыға қолжетімді болмаса, құпия сақтауға міндетті.

Комиссия шешімі
- Дауыс беру: Шағым бойынша қабылданған шешімді күшінде қалдыру немесе өзгерту туралы шешімді комиссия мүшелерінің көпшілігі қолдауы тиіс.
- Хабарлау: Комиссия өз шешімі, қорытындылары мен ұсынымдары туралы мектеп директоры мен тиісті ата-аналарға мүмкіндігінше тез хабарлайды.
- Шешімнің түпкіліктілігі: Комиссия шешімі түпкілікті болып табылады.

Жазбаша шағымдар мен хабарламалар
Осы саясатқа сәйкес жазбаша түрде берілуі тиіс кез келген хабарлама немесе шағым хатпен не электрондық пошта арқылы жолдануы мүмкін.

Байланыс деректері
Ресми шағымды электрондық пошта арқылы жолдағыңыз келсе, оны

мектеп директорының жеке көмекшісіне мына мекенжайға жіберіңіз:hmpa@haileyburyalmaty.kz

Мекенжай:
Haileybury Almaty,
Әл-Фараби даңғылы,
112, Алматы
Қазақстан, 050040
Телефон: (+7) 727 3550100

Мектепке қатысты берілген ресми шағымдар құпия сақталады.

Осы жүйенің Haileybury Almaty мектебінде білім беру мәселелері бойынша ата-аналар қауымдастығымен жоғары деңгейдегі қарым-қатынасты дамытуға ықпал етуі үшін барлық күш-жігер жұмсалады.