



Haileybury Almaty

# ШАҒЫМДАР САЯСАТЫ ЖӘНЕ ӘРЕКЕТТЕРДІҢ НҰСҚАУЛЫҒЫ

Күшіне енетін күні

Қайта қарау күні

2023 ж. мамыр

2025 ж. мамыр

## КІРІСПЕ

Haileybury Almaty ата-аналар оқушылардың оқуы мен дамуындағы маңызды серіктестер екеніне сенімді және осы серіктестікте табысқа жету үшін тығыз қарым-қатынасты сақтаудың маңыздылығын атап көрсетеді. Мектеп ата-аналардың балаларына қатысты жалпы мәселелер мен жеке аспектілер туралы хабардар болуын қамтамасыз етеді. Өз кезегінде, **мектеп ата-аналарды проблемаларды күрделі мәселелерге айналдырмай тұрып шеше алу үшін ерте кезеңде өз пікірлері мен көзқарастарымен бөлісуді сұрайды.**

Мектеп проблемаларды шешуде және жанжалдарды шешуде белгілі бір принциптерді ұстанады:

- Оқушылардың қажеттіліктеріне басымдық беріледі.
- Әрбір тарап өз пікірін білдіруге құқылы.
- Барлық пікірлер құрметтеледі және бағаланады.
- Проблеманы шешу сыпайылық пен ықыласпен орындалады.
- Құпиялылық пен байланыс негізгі болып саналады.

**Сұрақ қою немесе қанағаттанбаушылықты білдіру оқушыға немесе оның Мектеппен қарым-қатынасына теріс әсер етпеуі керек екенін ескерген жөн.**

## МӘСЕЛЕ КӨТЕРУ/РЕСМИ ЕМЕС ШАҒЫМ БЕРУ

Ата-аналардың балаларына қатысты сұрақтары немесе алаңдаушылықтары болса, оларды тиісті адамдармен талқылау маңызды. Әдетте, бірінші кезеңде бұл мәселенің сипатына қарай мұғалім, сынып жетекшісі, пән мұғалімі немесе мектеп психологы болуы мүмкін. Мәселе неғұрлым күрделі сипатта болса немесе бастапқы жауап ата-аналарды қанағаттандырмаса, олар директордың көмекшісі немесе директор сияқты жоғары лауазымды тұлғаға жүгіне алады.

Жоғары лауазымды қызметкерге хабарласқаннан кейін жағдай шешілмей қалған жағдайда немесе мәселе ерекше назар аударуды қажет ететін болса, ата-аналар директормен кездесуді талап ете алады. Төмендегі кестеде не істеу керектігі туралы қадам бойынша нұсқаулық берілген.

Мәселе түрі		Байланысатын тұлға
Оқыту	<p>Сынып жұмысы немесе үй жұмысы</p> <p>Оқу жоспарының мазмұны:</p>	<p>Даярлау сыныбы (Д) / Бастауыш мектеп (БМ): Мұғалім, тәрбие ісі жөніндегі бас мұғалім, бастауыш мектеп жетекшісі</p> <p>Жоғары мектеп (ЖМ): пән мұғалімі, бас оқытушы, академиялық бас оқытушы, директор</p> <p>Д/БМ: Куратор – БМ пән мұғалімі, БМ оқу бөлімінің меңгерушісі, бастауыш сынып жетекші мұғалімі ЖМ: Оқытушы, бас мұғалім, директор</p>
	Оқыту мен оқу сапасы	Д/БМ: оқу бөлімінің бас мұғалімі, бастауыш сынып жетекшісі, білім беру ісінің меңгерушісі
		ЖМ, Директор

	Іс-шаралар, саяхаттар және оқиғалар	БМ/ЖМ мұғалімі, тәрбие ісі жөніндегі бас мұғалім, бастауыш сыныптың бас мұғалімі, директор

Тәрбие жұмысы	Мінез-құлық және жеке әл-ауқат	Д/ БМ: Сынып жетекшісі, аға мұғалім ЖМ: Мұғалім, тәрбиеші, аға тәрбиеші, директор
	Балаларды қорғау және қауіпсіздік	БМ аға тәрбиешісі, бастауыш сынып жетекші мұғалімі, жоғары мектептің аға тәрбиешісі, директор
Жалпы мәселелер	Қабылдау	Хатшы
	Оқу ақысы	Қаржы бөлімінің бастығы, бас бухгалтер
	Мектеп саясаты мәселелері	Бастауыш сынып мұғалімі, директор
	Қызметкерге қатысты сұрақтар	Бастауыш мектеп басшысы, директор
	Мектеп автобустары мен көлікке қатысты мәселелер	Көлік үйлестірушісі, қызмет басшысы
	Дұрыс тамақтануға байланысты сұрақтар	Әкімшілік кешеннің басшысы, сервис директоры
	Денсаулық мәселелері	Мектеп дәрігері, әкімшілік кешеннің басшысы

Мектеп қатты эмоциялар мен күйзелістер алаңдаушылық тудыруы мүмкін екенін мойындайды, дегенмен мектеп қызметкерлерге қатысты кез келген қорқытатын немесе қорлайтын әрекеттерге қатаң қарсы тұрады.

**Мектептің алаңдаушылығын тудыратын мәселелерді шешуге деген көзқарасы құрмет пен ілтипатқа негізделген және мектеп ата-аналардан да осындай мәселелерді көтерген кезде сыпайылық пен ілтипаттылық танытуды сұрайды.**

## **РЕСМИ ШАҒЫМ БЕРУ**

Жазбаша шағымдарды тіркеу және тексеру тәртібі алаңдаушылық білдіруден гөрі ресми. Көптеген мәселелерді осы процесс арқылы шешуге болады. Алайда, егер ата-аналар мәселені көтергеннен кейін және қанағаттанарлық нәтиже алмаған соң, ресми шағым беру туралы шешім қабылдаған жағдайда, олар жазбаша түрде жазбаша түрде немесе директорға электрондық пошта арқылы шағым беруі керек.

Мектеп 24 сағат ішінде шағымның қабылданғанын растауға, содан кейін үш жұмыс күні ішінде қабылданатын шаралар және мәселені тексеру мен шешудің болжамды мерзімі туралы ақпарат беруге міндеттенеді. Қажет болған жағдайда Директор шағымды тексеру үшін басқа қызметкерді тағайындай алады. Бұл жағдайда бұл қызметкер ата-аналармен тікелей байланыста болады.

Процестің тиімділігі мен тиянақтылығын қамтамасыз ету үшін келіп түскен барлық шағымдар жазылады және бақыланады.

Мектеп барлық шағымдарды тез арада шешуге тырысады; егер мәселе аса қиын болмаса, оны жиырма жұмыс күні ішінде шешуді көздейді. Шағым бойынша шешім жазбаша нысанда ресімделеді және шағымданушыға беріледі.

**Мектептің анонимді шағымдарға жауап бермейтінін ескеруіңізді өтінеміз.**

## **ШАҒЫМ БОЙЫНША ШЕШІМГЕ АПЕЛЛИЯ**

Шағымды қарау нәтижесіне қанағаттанбаған ата-аналар төменде көрсетілген тәртіппен ресми құрылған комиссияға шағымдануға құқылы.

### **Ниет туралы мәлімдеме:**

Апелляция беруге ниетті ата-аналар шағым бойынша қабылданған шешімнің жазбаша сипаттамасын алғаннан кейін екі апта ішінде директорға өз ниеттері туралы жазбаша хабарлауға міндетті. Бұл мерзім ата-аналар мен мектеп арасындағы келісілген жазбаша келісім бойынша ұзартылуы мүмкін. Ниет туралы мәлімдемені алғаннан кейін Директор дереу Басқарушылар кеңесіне хабарлайды.

Ниет туралы мәлімдемені алғаннан кейін Басқарушылар кеңесі 10 жұмыс күні ішінде шағымның қабылданғанын растайды. Одан әрі олар 25 жұмыс күні ішінде тексереді, өзгертулер немесе келісімдер жасайды. Бұл мәселені шешу үшін жеткілікті болса, қосымша қадамдар қажет емес.

**Егер мәселе шешілмей қалса, келесі қадам апелляциялық шағын комиссияны тағайындау және құрамы болып табылады.**

Басқарушылар кеңесі төрағасының өтініші бойынша шағымды қарау үшін алқа тағайындалады. Кем дегенде, Комиссия мүшелерінің бірі Мектеп басшылығының тәуелсіз мүшесі болуы керек және ешбір мүше шағыммен тікелей байланысты бола алмайды.

#### **Тергеу және тыңдау:**

Комиссия ниет туралы декларацияны алған күннен бастап 10 жұмыс күні ішінде тағайындалады. Басқарушылар кеңесінің төрағасы хатты алғанын растайды және 30 жұмыс күні ішінде өтініш берушімен кездеседі. Комиссия шағымды қарайды, тергеу жүргізеді және тыңдауды ұйымдастыра алады. Нәтижелер 40 жұмыс күні ішінде жазбаша түрде расталады. Комиссия сонымен қатар қажет болған жағдайда жаңа тергеуді немесе тыңдауды жалғастыра алады.

Комиссия мәселенің сипатына қарай жаңа тергеуді, тыңдауды немесе екеуін де бастауы мүмкін.

#### **Тыңдау тәртібі:**

- **Хабарландыру:** Басқарма ата-аналар мен мектепті тыңдауды өткізу ниеті туралы жоспарланған күннен кемінде екі апта бұрын хабарлайды. Хабарламада сот отырысының уақыты, күні және орны туралы ақпарат бар.
- **Қатысушылар:** егер бұл адам заң кеңесшісі болмаса, ата-аналар тыңдауға қатысуға және олармен бірге бір алып жүруге рұқсат беруге құқылы.
- **Хаттама:** Басқарма тыңдау хаттамасын жүргізу үшін Басқарма мүшесі болып табылмайтын адамды тағайындай алады. Хаттама тыңдаудан кейін мүмкіндігінше тезірек Комиссияда қаралады және бекітіледі, содан кейін бір апта ішінде Мектепке және ата-аналарға хабарланады.

#### **Комиссияға құжаттарды ұсыну**

Мектеп және ата-аналар тыңдау өткізілсе де, өтпесе де, тиісті құжаттармен бірге Комиссияға жазбаша өтініш бере алады. Істі тыңдау кезінде құжаттарды беру тыңдау күніне дейін бір аптадан кешіктірілмей жүргізілуге тиіс.

#### **Құпиялылық**

Комиссия мүшелері, тіркеуші, ата-аналармен бірге жүретін ата-аналар, куәлар және сот отырысына қатысқан барлық басқа адамдар (болған жағдайда), егер бұл ақпарат жалпыға қолжетімді болмаса, апелляциялық процестің бөлігі ретінде алынған барлық ақпараттың құпиялығын сақтауға міндетті.

#### **Комиссияның шешімі:**

- **Дауыс беру:** Шағым бойынша шешімді қолдау немесе өзгерту туралы шешім Комиссияның көпшілік дауысымен қабылдануы тиіс.
- **Хабарлама:** Басқарма мүмкіндігінше тезірек Директорға және ата-аналарға өз шешімі туралы, оның ішінде қорытындылары мен ұсыныстары туралы хабарлайды.
- **Шешімнің түпкіліктілігі:** Комиссияның шешімі түпкілікті болып табылады.

**Жазбаша шағымдар мен хабарламалар:**

Осы саясатқа сәйкес жазбаша түрде болуы керек кез келген хабарлама немесе шағым пошта немесе электрондық пошта арқылы жіберілуі мүмкін.

**Байланыс ақпараты**

Егер сіз ресми шағымды электронды пошта арқылы жібергіңіз келсе, оны мектеп директорының орынбасарына жіберіңіз: [hmpa@haileyburyalmaty.kz](mailto:hmpa@haileyburyalmaty.kz)

Пошталық мекенжай:

Haileybury Almaty

Қазақстан, Алматы, 050040

Әл-Фараби даңғылы, 112

Телефон: (+7) 727 3550100

Ата-аналар көтерген барлық мәселелер ата-аналармен барлық байланыстарды тіркейтін Мектепті басқарудың ақпараттық жүйесінде жазылады. Мектепке қарсы берілген ресми шағымдар құпия сақталады.

Біз Haileybury Almaty білім беру үдерісі контекстінде ата-аналар қауымдастығымен оң қарым-қатынасты дамытуға ықпал ету үшін бар күш-жігерімізді саламыз.