



Haileybury Almaty

**ПОЛИТИКА
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
РУКОВОДСТВО К
ДЕЙСТВИЮ**

Дата вступления в действие

Май 2023

Дата пересмотра

Май 2025

ВВЕДЕНИЕ

Школа Naileybury 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 постоянную информированность родителей как о общих вопросах, так и о 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 превратятся в серьёзные проблемы.**

Школа следует определённым принципам при решении задач и разрешении конфликтов:

- Приоритет отводится потребностям учеников.
- Каждая сторона имеет право на своё мнение.
- Все мнения рассматриваются с уважением и ценятся.
- Решение задач осуществляется с учтивостью и вниманием.
- Соблюдение конфиденциальности и поддержание коммуникации считаются ключевыми факторами.

Важно отметить, что поднятие вопроса или выражение недовольства не должны оказывать негативное влияние на ученика или его/ее взаимодействие со Школой.

ПОДНЯТИЕ ВОПРОСА/НЕФОРМАЛЬНАЯ ЖАЛОБА

В случае, если у родителей возникают вопросы или заботы, связанные с их детьми, важно обсудить их с соответствующими лицами. Обычно, на первом этапе, это может быть учитель, классный руководитель, предметный учитель или школьный психолог, в зависимости от характера вопроса. Если вопрос имеет более сложную природу или если первичный ответ не удовлетворяет родителей, они могут обратиться к сотруднику более высокого ранга, такому как заместитель директора младшей школы или директор.

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. В таблице ниже представлено пошаговое руководство по действиям.

Тип вопроса		Контактное лицо
Преподавание и обучение	Классная работа или домашняя работа	Приемная (П) / Младшая школа (МШ): Учитель, завуч по учебной части МШ, завуч младшей школы Старшая школа (СШ): Учитель-предметник, завуч, завуч по учебной части, Директор
	Содержание учебной программы	П/ МШ: Куратор-предметник МШ, завуч по учебной части МШ, завуч младшей школы СШ: Завуч, завуч по учебной части, Директор
	Качество преподавания и обучения	П/ МШ: Завуч по учебной части МШ, завуч младшей школы Завуч по учебной части
		СШ, Директор

	Деятельность, путешествия и мероприятия	Учитель МШ/СШ, завуч по воспитательной работе, завуч младшей школы, Директор

Воспитательная работа	Поведение и личное благополучие	П/ МШ: Классный руководитель, старший воспитатель, СШ: Преподаватель, воспитатель, старший воспитатель, Директор
	Защита и безопасность детей	Старший воспитатель МШ, завуч младшей школы, Старший воспитатель СШ, Директор
Общие положения	Поступление	Секретарь
	Плата за обучение	Руководитель финансового отдела, Главный бухгалтер
	Вопросы школьной политики	Завуч младшей школы, Директор
	Вопросы, связанные с сотрудником	Завуч младшей школы, Директор
	Вопросы, связанные со школьными автобусами и транспортом	Координатор по транспортным вопросам, начальник службы
	Вопросы, связанные с питанием	Начальник административного комплекса, Директор службы
	Вопросы, связанные со здравоохранением	Школьный врач, начальник административного комплекса

Школа осознает, что источником вызывающих беспокойство вопросов могут быть сильные эмоции и стресс, однако Школа строго противостоит любому угрожающему или оскорбительному поведению в отношении сотрудников.

Подход Школы к рассмотрению вопросов, вызывающих беспокойство, основан на уважении и внимании, и Школа просит родителей также обращаться с такой же учтивостью и вниманием при поднятии подобных вопросов.

ПОДАЧА ФОРМАЛЬНОЙ ЖАЛОБЫ

Процедура регистрации и расследования письменных жалоб является более формальной по сравнению с выражением беспокойства. Большинство вопросов может быть разрешено через этот процесс. Однако, в случае, если родители решают подать формальную жалобу после того, как они уже подняли вопрос и не получили удовлетворительного результата, они должны предоставить свою жалобу в письменной форме, написав письмо или отправив электронное сообщение на имя Директора.

Школа обязуется подтвердить получение жалобы в течение 24 часов, а затем, в течение трех рабочих дней, предоставить информацию о мерах, которые будут предприняты, и ориентировочные сроки проведения расследования и решения вопроса. Если это целесообразно, Директор может поручить другому сотруднику провести расследование по жалобе. В таком случае этот сотрудник будет поддерживать прямую связь с родителями.

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

Школа стремится оперативно рассматривать все жалобы; если вопрос не представляет особой сложности, нацелено на то, чтобы его разрешение было достигнуто в течение двадцати рабочих дней. Решение по жалобе оформляется в письменной форме и предоставляется заявителю жалобы.

Важно отметить, что Школа не реагирует на анонимные жалобы.

АПЕЛЛИРОВАНИЕ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБЕ

Родители, которые не удовлетворены результатом по жалобе, имеют право 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 согласованным письменным соглашением между родителями и Школой. После получения декларации о намерениях, Директор немедленно информирует Совет управляющих.

После получения декларации о намерениях, Совет управляющих подтверждает получение апелляции в течение 10 рабочих дней. Далее, они проводят расследование, вносят изменения или договоренности в течение 25 рабочих дней. Если это достаточно для урегулирования вопроса, дополнительные шаги не требуются.

Если вопрос остается нерешенным, применяется следующий этап – назначение и состав апелляционного подкомитета.

По запросу Председателя Совета управляющих, комиссия назначается для рассмотрения апелляции. Как минимум, один из членов Комиссии должен быть независимым членом руководства Школы, и ни один из членов не может быть прямо связан с жалобой.

Расследование и слушание:

Комиссия назначается в течение 10 рабочих дней с момента получения декларации о намерениях. Председатель Совета управляющих подтверждает получение письма и встречается с заявителем в течение 30 рабочих дней. Комиссия рассматривает жалобу, проводит расследование и может организовать слушание. Результаты подтверждаются в письменной форме в течение 40 рабочих дней. Комиссия также может приступить к новому расследованию или слушанию, если это необходимо.

Комиссия может начать проведение нового расследования, слушания или и того, и другого, в зависимости от характера вопроса.

Порядок проведения слушания:

- Уведомление: Комиссия информирует родителей и Школу о намерении провести слушание не менее чем за две недели до назначенной даты. Уведомление содержит информацию о времени, дате и месте проведения слушания.
- Участники: Родители имеют право участвовать в слушании и при себе допускают одного сопровождающего, при условии, что это лицо не юридический консультант.
- Протокол: Комиссия может назначить лицо, не являющееся членом Комиссии, для составления протокола слушания. Протокол рассматривается и утверждается Комиссией в максимально короткие сроки после слушания и затем передается в Школу и родителям в течение одной недели.

Подача документов Комиссии

Школа и родители могут представлять письменные заявления с соответствующими документами перед Комиссией независимо от того, будет ли проведено слушание. В случае проведения слушания, представление документов должно быть осуществлено не позднее чем за одну неделю до даты слушания.

Конфиденциальность

Члены Комиссии, протоколист, родители, 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.
- Окончателность решения: Решение Комиссии является окончательным.

Письменные жалобы и уведомления:

В соответствии с данной политикой, любое уведомление или жалоба, которые должны быть представлены в письменной форме, могут быть отправлены по почте или электронной почте.

Контактная информация

Если вы желаете подать официальную жалобу по электронной почте, пожалуйста, отправьте ее на адрес заместителя директора школы: hmpa@haileyburyalmaty.kz

Почтовый адрес:

Haileybury Almaty

Казахстан, Алматы, 050040

Проспект Аль-Фараби, 112

Телефон: (+7) 727 3550100

Все проблемы, выдвинутые родителями, будут регистрироваться в информационной системе управления школой, которая фиксирует все контакты с родителями. Официальные жалобы, поданные против школы, будут сохраняться в конфиденциальности.

Мы прикладываем все усилия, чтобы эта система способствовала развитию позитивных отношений с родительским сообществом в контексте образовательного процесса в Школе Haileybury Almaty.