



Haileybury Almaty

ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАСТЫРУ ЕРЕЖЕЛЕРІ

Күшіне енетін күні

Қайта қарау күні

Келесі қайта қарау күні

2023 ж. мамыр

2025 ж. мамыр

2027 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 жай мәселелерді күрделі мәселелерге айналдырмай тұрып шеше алу үшін ерте кезеңде өз пікірлері мен көзқарастарымен бөлісуді сұрайды.**

Мектеп мәселелерді шешуде және шағымдарды қарастыруда келесі принциптерді ұстанады:

- Оқушылардың қажеттіліктеріне басымдық беріледі.
- Әрбір тарап өз пікірін білдіруге құқылы.
- Барлық пікірлер бірдей құрметпен қаралады.
- Мәселені шешу сыпайылық пен ықыласпен жүзеге асырылады.
- Құпиялылықты сақтау және тиімді қарым-қатынасты сақтау маңызды.

Шағымдану немесе қанағаттанбаушылықты білдіру оқушыға немесе оның Мектеппен қарым-қатынасына теріс әсер етпейді.

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 немесе пән мұғалімі болуы мүмкін. Мәселе неғұрлым күрделі сипатта болса немесе бастапқы жауап ата-аналарды қанағаттандырмаса, олар бөлім немесе хаус басшысы сияқты жоғары лауазымды тұлғаға жүгіне алады. Содан кейін олар бастауыш мектеп басшысының орынбасары немесе жоғары мектептің тәрбие жұмысы/оқу бөлімі басшысының көмекшісімен сөйлесе алады. Содан кейін директордың орынбасары, директордың жоғары мектептегі орынбасары немесе бастауыш мектеп басшысымен сөйлесе 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. Мәселені жоғары лауазымды қызметкерлерге жеткізбестен бастапқы кезеңде шешуге тырысу керек.

Төмендегі кестеде қадамдық нұсқаулық берілген.

Мәселе түрі		Байланысатын тұлға
Оқу процессі	Сынып немесе үй жұмысы	Бастауыш мектеп (БМ): сынып жетекшісі, БМ басшысының орынбасары, БМ басшысы Жоғары мектеп (ЖМ): пән мұғалімі, бөлім басшысы, директордың оқу ісі жөніндегі орынбасары
	Оқу жоспарының мазмұны, оқу процесінің Оқыту мен оқу сапасы	БМ: параллель басшысы, пәнге жауапты қызметкер, БМ басшысының орынбасары, БМ басшысы ЖМ: бөлім басшысы, директордың оқу ісі жөніндегі орынбасары, директордың орынбасары
	Сапарлар мен шаралар	БМ/ЖМ мұғалімі, директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары, БМ басшысының орынбасары, БМ басшысы

Тәрбие жұмысы	Тәртіп пен аман-саулық	БМ: Сынып жетекшісі, БМ басшысының орынбасары, БМ басшысы ЖМ: сынып жетекшісі, Хаус басшысы, директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары, директор орынбасары
	Балаларды қорғау және олардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету	Директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары/ Оқушылардың қауіпсіздігі үшін жауапты маман немесе мектеп директоры
Жалпы мәселелер	Оқушыларды қабылдау	Оқушыларды қабылдау бөлімінің басшысы, БМ басшысы, мектеп директоры
	Оқу ақысы	Бас бухгалтер, бас директор
	Мектеп ережелері	БМ басшысы, директор орынбасары
	Қызметкерлерге шағымдар	БМ басшысы, директор орынбасары, директор
	Мектеп автобусы	Көлік үйлестірушісі, бас директор
	Тамақтану	БМ басшысы, бас директор, директор орынбасары
	Денсаулық мәселелері	Мектеп дәрігері, директор орынбасары

Шағым берген кезде шамадан тыс эмоциялар мен айыптаулар болуы мүмкін екенін түсінеміз. Дегенмен, қызметкерлерімізге жала жабу немесе оларды қорқыту сияқты жағымсыз әрекеттердің алдын алу үшін қажетті шараларды қолданатынымызды ескертеміз.

Мектеп барлық шағымдарды құрметпен және сыпайылықпен қарайды және ата-аналардан да шағым білдіру кезінде сондай сыйластық танытуды сұрайды.

РЕСМИ ШАҒЫМ БЕРУ

Жазбаша шағымдарды тіркеу және қарау рәсімі ауызша өтінішпен салыстырғанда анағұрлым ресми болып табылады. Көптеген мәселелер жазбаша шағымдарсыз шешілуі мүмкін. Алайда, егер ата-аналар мәселені көтеріп, қанағаттанарлық нәтиже алмағаннан кейін ресми шағым беруді шешсе, олар мектеп директорының атына электрондық хат жіберуі керек.

Мектеп шағымды 24 сағат ішінде алғанын растауға, содан кейін үш жұмыс күні ішінде қабылданатын шаралар туралы ақпарат беруге және мәселені қарау мен шешудің болжамды мерзімдерін беруге міндеттенеді. Кейбір жағдайларда Директор басқа қызметкерге келген шағымды қарауды тапсыруы мүмкін. Бұл жағдайда тағайындалған қызметкер шағым берген ата-анамен тікелей байланыста болады.

Бұл процестің тиімділігі мен ұқыптылығын қамтамасыз ету үшін барлық алынған шағымдар жазылады және бақыланады.

Мектеп барлық шағымдарды мүмкіндігінше тезірек қарау үшін бар күшін салады; шағымдар 20 жұмыс күні ішінде қаралуы және шешілуі керек, күрделі мәселелер үшін сәл көбірек уақыт беріледі. Шағым бойынша шешім жазбаша түрде ресімделеді және шағым берушіге беріледі.

Мектептің анонимді шағымдарды қарастырмайтынын ескеруіңізді өтінеміз.

АПЕЛЛЯЦИЯ

Шағым бойынша нәтижеге қанағаттанбаған жағдайда ата-аналар төмендегі рәсімдерге сәйкес ресми түрде құрылған комиссияға шағымдана алады.

Ниет туралы мәлімдеме:

Апелляция беруге ниет білдірген ата-аналар шағым бойынша шешімнің жазбаша сипаттамасын алған сәттен бастап екі апта ішінде директорға өз ниеті туралы жазбаша түрде хабарлауы керек. Бұл мерзім ата-аналар мен мектеп арасындағы жазбаша келісіммен ұзартылуы мүмкін.

Ниет туралы мәлімдемені алғаннан кейін директор Қамқоршылар кеңесінің төрағасына дереу хабарлайды. Ниет туралы мәлімдемені алғаннан кейін Қамқоршылар кеңесінің төрағасы шағымды алғанын 10 жұмыс күні ішінде растайды. Әрі қарай Кеңес шағымды қарайды, өзгерістер енгізеді және 25 жұмыс күні ішінде өз шешімін шығарады. Егер бұл мәселені шешу үшін жеткілікті болса, басқа ештеңе істей қажет емес.

Егер мәселе шешілмеген болса, келесі (бесінші) кезең – апелляциялық комиссияны тағайындау – қолданылады.

Қамқоршылар кеңесі төрағасының сұрау салуы бойынша шағымды қайта қарастыру үшін арнайы комиссия тағайындалады. Комиссия мүшелерінің кем дегенде біреуі мектеп басшылығының тәуелсіз мүшесі болуы керек және бірде-бір мүшеде қарастырылып отырған шағым бойынша мүдделер қайшылығы болмауы керек.

Комиссия мектеп директоры ниет туралы мәлімдемені алған сәттен бастап 10 жұмыс күні ішінде тағайындалады.

Шағымды қарау және / немесе тыңдау:

Қамқоршылар кеңесінің төрағасы хаттың алынғанын растайды (10 жұмыс күні ішінде) және шағым берушімен кездеседі (30 жұмыс күні ішінде). Комиссия шағымды қарайды және өз түзетулерін енгізеді. Қарау нәтижесі жазбаша түрде (40 жұмыс күні ішінде) беріледі.

Қажет болған жағдайда комиссия шағымды қайта қарайды, немесе қайта тыңдауды ұйымдастырады.

Тыңдау тәртібі:

Тыңдауды комиссия мынадай тәртіппен өткізеді:

- Хабарландыру: комиссия ата-аналар мен мектепті тыңдауды өткізу ниеті туралы жоспарланған күннен кемінде екі апта бұрын хабарлайды. Хабарламада тыңдау уақыты, күні және орны туралы ақпарат болуы керек.

- Қатысушылар: ата-аналар тыңдауға қатысуға және бір тұлғаны өздерімен ертіп әкеле алады (заңды кеңесші емес).

- Хаттама: комиссия тыңдау хаттамасын жүргізу үшін комиссия мүшесі болып табылмайтын адамды тағайындай алады. Хаттаманы комиссия тыңдаудан кейін мүмкіндігінше қысқа мерзімде тексереді және бекітеді, хаттама содан кейін мектеп пен ата-аналарға бір апта ішінде беріледі.

Комиссияға құжаттарды өткізу

Тыңдау өткізілмесе де мектеп пен ата-аналар комиссияға тиісті құжаттармен жазбаша өтініш бере алады. Тыңдау өткізілген жағдайда құжаттар тыңдау күніне дейін бір аптадан кешіктірілмей берілуі тиіс.

Құпиялылық

Комиссия мүшелері, хаттамашы, ата-аналар, ата-аналармен бірге тыңдауға кіретін тұлғалар, куәгерлер және тыңдауға қатысқан барлық басқа адамдар (егер ол орын алса), егер бұл ақпарат жалпыға қолжетімді болып табылмаса, апелляциялық процесс шеңберінде алынған барлық ақпараттың құпиялылығын сақтауға міндетті.

Комиссияның шешімі:

- Дауыс беру: шағым бойынша шешімді қолдау немесе өзгерту туралы шешім комиссияның көпшілік даусымен қабылдануы тиіс.
- Хабарлама: комиссия мектеп директорына және ата-аналарға өзінің шешімі туралы, қорытындылар мен ұсынымдары туралы қысқа мерзімде хабарлайды.
- Шешімнің біржола болуы: комиссияның шешімі өзгертілмейді.

Жазбаша шағымдар мен хабарламалар:

Осы ережеге сәйкес жазбаша түрде ұсынылуы тиіс хабарламаларды немесе шағымдарды пошта немесе электрондық пошта арқылы жіберуге болады.

Байланыс деректері

Ресми шағымды электронды пошта арқылы жібергіңіз келсе, оны мектеп директорының көмекшісіне жіберіңіз: hmpa@haileyburyalmaty.kz

Пошталық мекенжай:

Haileybury Almaty

Қазақстан, Алматы, 050040

Әл-Фараби даңғылы, 112

Телефон: (+7) 727 3550100

Ата-аналардың барлық өтініштері мектептің ақпараттық жүйесінде тіркеледі. Мектепке қарсы берілген ресми шағымдар құпиялылықта сақталады.

Бұл жүйе Haileybury Almaty-да білім беру процесін ұйымдастыруға қатысты мәселелерде ата-аналармен тиімді және оң қарым-қатынас орнатуға ықпал етуі үшін барлық күш-жігер жұмсалатын болады.