



Written by:	Headmaster
Approved by: Signature:	The Governors
Date last reviewed:	01/08/2026
Next review date:	01/08/2028
Policy number:	A03

COMPLAINTS PROCEDURES

Complaints Procedure for Current Pupils or Parents of Current Pupils

This policy is made available to parents and pupils on the school website. A hard copy can also be requested from the Headmaster's PA. Haileybury is committed to a continuous programme of rigorous self-evaluation in order to make the best possible provision for the pupils entrusted to our care. Parental feedback therefore is much to be welcomed. Where the school's policies, or the implementation of them, are open to criticism parents must be able to express a formal complaint without fear or favour, provided only that it is addressed in a constructive tone and spirit. Many concerns are addressed informally and they are dealt with entirely satisfactorily on that basis. Nothing in this document is intended to inhibit the informal free flow of information and comment between parents and the various responsibility holders within the school.

What constitutes a complaint?

ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ

Процедура подачи жалоб для текущих учеников или родителей текущих учеников

Настоящая политика размещена на сайте школы и доступна родителям и учащимся. Печатную версию можно запросить у ассистента Директора школы. Школа Haileybury осуществляет непрерывную и строгую программу самооценки, направленную на обеспечение максимально высокого качества условий для учащихся. Поэтому школа приветствует обратную связь от родителей. Если школьные политики или их применение поддаются критике, родители должны иметь возможность подать официальную жалобу без опасений или предвзятости, при условии, что жалоба выражена в конструктивном тоне и духе. Многие вопросы решаются в неформальном порядке, и этот формат зачастую полностью удовлетворяет обе стороны. Ничто в данном документе не направлено на ограничение

ШАҒЫМДАРДЫ ҚАРАСТЫРУ ТӘРТІБІ

Мектеп оқушылары мен олардың ата-аналарына арналған шағымдану тәртібі

Бұл саясат ата-аналар мен оқушыларға мектептің веб-сайтында қолжетімді. Қағаз нұсқасын мектеп директорының көмекшісінен алсаңыз болады. Haileybury мектебі өз қамқорлығындағы оқушыларға ең қолайлы жағдай жасау мақсатында үздіксіз жұмыс істеп, қатаң өзін-өзі бағалау бағдарламасын жүзеге асырып келеді. Сондықтан ата-аналардың кері байланысы біз үшін өте маңызды. Егер мектеп саясатына немесе оның орындалуына қатысты сын-пікір туындаса, ата-аналар өз шағымдарын конструктивті түрде, кедергісіз білдіре алуы тиіс. Көптеген мәселелер бейресми түрде шешіледі және бұл формат көбінесе екі тарапты да толығымен қанағаттандырады. Бұл құжат мектептің жауапты тұлғалары мен ата-аналар арасындағы ақпарат пен пікір алмасудың бейресми ағынын шектемейді.

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

A complaint is an expression of dissatisfaction with a real or perceived problem. It may be made about the school as a whole, about a specific department or about an individual member of staff. A complaint is likely to arise if a parent believes that the school has done something wrong or failed to do something that it should have done or acted unfairly. Parents can be assured that all concerns and complaints will be treated seriously and confidentially. The school is here for your child and you can be assured that your child will not be penalised for a complaint that you raise in good faith. What constitutes a parent of a current pupil? A parent of a current pupil is one whose child is a current registered pupil attending Haileybury Astana.

Once a child has left Haileybury Astana the child is no longer a current pupil. A parent whose child has left Haileybury Astana may escalate a complaint that they have already registered informally or at any formal stage but cannot initiate a new complaint. This policy should not be used to appeal exclusions; there is an alternative procedure for this.

Advice to Pupils:

If you feel worried about something or if you wish to complain about how you are, or have been treated, there are various options available: You may wish just to talk to someone OR you may wish to make an informal complaint OR you may wish to make a formal complaint You may wish just to talk to someone Remember you have close friends who may be able to help, or just an older boy or girl to whom you may feel you can comfortably talk. Your teachers and management are always ready to help. There may be times

неформального обмена информацией и комментариями между родителями и различными ответственными лицами в школе.

Что считается жалобой?

Жалоба — это выражение недовольства по поводу реальной или предполагаемой проблемы. Она может касаться школы в целом, конкретного отдела или отдельного сотрудника. Жалоба, как правило, возникает, если родитель считает, что школа поступила неправильно, не сделала того, что должна была сделать, или действовала несправедливо. Родители могут быть уверены, что любые замечания и жалобы будут рассмотрены серьезно и конфиденциально. Школа работает в интересах вашего ребёнка, и вы можете быть уверены, что ваш ребёнок не понесёт никаких последствий за поданную вами жалобу, если она подана добросовестно.

Кто является родителем действующего ученика?

Родителем действующего ученика считается лицо, чей ребёнок на данный момент зарегистрирован и обучается в Haileybury Astana. После того как ребёнок покинул Haileybury Astana, он больше не считается действующим учеником. Родитель ребёнка, который покинул Haileybury Astana, может продолжить рассмотрение жалобы, которую он уже подавал неофициально или на любом официальном этапе, но не может инициировать новую жалобу. Данная политика не используется для обжалования исключений; для этого

Шағым дегеніміз не?

Шағым - нақты немесе болжамды мәселеге қатысты наразылық білдіру. Шағым бүкіл мектепке, белгілі бір бөлімге немесе жекелеген қызметкерге қатысты болуы мүмкін. Шағым, әдетте, ата-ана мектеп қандай да бір әрекетті дұрыс орындамады, өз міндетін орындамады немесе әділетсіз әрекет етті деп есептеген жағдайда туындайды. Ата-аналар барлық өтініштер мен шағымдардың өте мұқият және құпия түрде қарастырылатынына сенімді бола алады. Мектеп ең алдымен сіздің балаңыздың мүддесі үшін жұмыс істейді, сондықтан адал ниетпен жасалған шағым үшін балаңыз ешқандай зардап шекпейді.

Ағымдағы оқушының ата-анасы дегеніміз кім?

Ағымдағы оқушының ата-анасы – баласы Haileybury Astana мектебінде тіркелген және қазіргі уақытта оқитын тұлға. Бала мектептен кеткеннен кейін ағымдағы оқушы болып саналмайды. Мұндай ата-ана бұрын бейресми немесе ресми деңгейде тіркелген шағымын жалғастыра алады, бірақ жаңа шағым жолдай алмайды. Бұл саясат оқудан шығару туралы шешімдерге қолданылмайды; мұндай жағдайларға арналған бөлек рәсім бар.

Оқушыларға арналған кеңес:

Егер сізде алаңдаушылық туындаса немесе сізге көрсетілген қарым-қатынасқа байланысты шағым жасағыңыз келсе, мұны жасаудың бірнеше жолы бар екенін

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

when you feel you can't talk with a member of staff - this is perfectly all right and natural. Talk, telephone or write to any of the following:

- Your parents
- The School Doctor
- email to Deputy Head (Whole School) or Head of Junior School

What happens if I want to make an informal complaint about something?

Sometimes you may feel that you would like to make a complaint about something that is worrying you. This might be about how you are being treated. The first thing you should do is speak to any member of staff you can trust, such as your tutor or your Housemaster. You can take a friend with you if you wish - another pupil, an older pupil or another member of staff. It is particularly important for you to realise that in the event that you are in trouble over something, you can have your tutor or a friend with you when you are talking with your Housemaster, the Deputy Head Whole School or Headmaster. If the matter can't be easily settled to your satisfaction, then you can make a formal complaint. Formal complaints procedure for current pupils To do this you will need to write to your Housemaster, the Deputy Head Whole School or the Headmaster explaining that you wish to make a formal complaint. You will get a note in reply saying the complaint has been recorded and that it will be attended to. This reply will normally be acknowledged and discussed within three teaching days of its receipt in term time (in holiday and half term periods the response time will understandably be longer). You will then be asked to talk the matter through with either the Deputy Head Whole School or the Headmaster; you can have a friend with you, who may be another pupil, your tutor or your Housemaster or

существует отдельная процедура.

Советы для учащихся:

Если вас что-то тревожит или вы хотите пожаловаться на то, как с вами обращаются или обращались, у вас есть несколько вариантов: вы можете поговорить с кем-то; вы можете подать неофициальную или официальную жалобу. Необходимо помнить, что вы всегда можете просто поговорить с кем-то; это могут быть ваши друзья или ученики старше вас, которым вы доверяете. Ваши учителя и руководство школы всегда готовы помочь. Бывают моменты, когда вам кажется, что невозможно поговорить с сотрудником — это совершенно нормально и естественно. Вы можете рассказать, позвонить или написать любому из следующих лиц:

- Вашим родителям
- Школьному врачу
- Напишите письмо заместителю директора (всей школы) или Руководителю младшей школы

Что делать, если я хочу подать неофициальную жалобу?

Иногда вы можете почувствовать, что хотите пожаловаться на что-то, что вас тревожит. Это может касаться того, как с вами обращаются. Первое, что вы должны сделать — поговорить с любым сотрудником, которому вы доверяете, например, с вашим классным руководителем или главой Хауса (Housemaster). При желании, во время разговора рядом с вами может находиться

ұмытпаңыз: біреумен сөйлесу; бейресми немесе ресми шағым жасау. Әрқашан біреумен сөйлесе алатыныңызды есте ұстаған жөн - бұл сіздің жақын досыңыз немесе өзіңізден үлкен, сіз сенетін оқушы болуы мүмкін. Сонымен қатар, мұғалімдеріңіз бен мектеп әкімшілігі әрдайым көмектесуге дайын. Кейде сіз қызметкермен сөйлесе алмайтындай сезінуіңіз мүмкін - бұл мүлдем қалыпты жағдай. Дегенмен, қажет болған жағдайда, төмендегі тұлғалардың кез келгеніне қоңырау шалуыңызға немесе хат жазуыңызға болады:

- Ата-анаңызға
- Мектеп дәрігеріне
- Директордың орынбасарына немесе бастауыш мектеп жетекшісіне (электрондық пошта арқылы).

Егер мен бейресми шағым жасағым келсе, не істеуім керек?

Кейде сіз мазалайтын бір жағдайға шағым жасағыңыз келуі мүмкін, бұл сізге көрсетілген қарым-қатынасқа немесе сізді алаңдатқан кез келген мәселеге қатысты болуы мүмкін. Мұндай кезде ең алдымен өзіңіз сенетін қызметкерге жүгінген дұрыс, бұл сіздің сынып жетекшіңіз немесе Хаус жетекшісі (Housemaster/Housemistress) болуы мүмкін. Қаласаңыз, өзіңізбен бірге досыңызды, жасы үлкен басқа оқушыны немесе мектеп қызметкерін ертіп баруға болады. Әсіресе, мәселелер туындаған жағдайда жаныңызда сіз сенетін қызметкер немесе досыңыздың болғаны маңызды. Бұл сынып жетекшіңізбен, мектеп директорының орынбасарымен немесе мектеп директорымен кездесуге де қатысты. Егер мәселе тез және сізді қанағаттандыратындай шешілмесе, онда

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

any member of staff. If within two more days (assuming holidays/weekends do not fall within this time) you have not had the matter satisfactorily sorted out you may contact any of the people listed above. You do not have to inform staff or anyone else that you are complaining about them. You will not be penalized in any way for making a complaint in good faith.

Complaints Procedure for parents of current pupils

Haileybury Astana operates a three-stage process for formal complaints:

Stage One (Informal Complaint)

Most complaints or concerns can usually be addressed informally, and entirely satisfactorily, through discussion with the appropriate member of staff. As Haileybury Astana operates on a House system and form tutor system the first ports of call for most issues related to your daughter or son's academic and social wellbeing should be their Housemistress/master or Form Teacher. For those in Junior School the first port of call should be the Head of Junior.

An informal complaint can be made in writing, via the telephone. If the complaint is made in writing, it will be acknowledged and discussed within three teaching days of its receipt in term time (in holiday and half term periods within 2 weeks). The responsibility holder should inform the Deputy Head (Whole School). The relevant person having duly considered the issue, and acted on it, at his or her discretion will then notify the parent in writing, normally within one month of receiving the complaint (in term time, and within one month of the start of the next academic half term if it is a holiday period), confirming that the matter has

ваш друг или другой сотрудник. Особенно важно понимать, что если возникнут проблемы, рядом с вами будет сотрудник или ваш друг, которому вы доверяете. Это касается и разговоров с главой Хауса дома, заместителем директора всей школы или директором школы. Если вопрос все же не будет решен, вы можете подать официальную жалобу.

Процедура подачи официальной жалобы для действующих учеников

Для этого вам нужно написать главе Хауса, заместителю директора или директору, объяснив, что вы хотите подать официальную жалобу.

Вы получите ответ с уведомлением о том, что жалоба зарегистрирована и будет рассмотрена. Обычно этот ответ подтверждается и обсуждается в течение трёх учебных дней с момента получения (в период каникул срок ответа может быть дольше).

Затем вас пригласят на встречу с заместителем директора или директором; на встречу вы можете прийти вместе с другом, с классным руководителем, главой Хауса, или любым другим сотрудником.

Если в течение следующих двух дней (при условии, что это не выходные или каникулы) вопрос не будет удовлетворительно решён, вы можете обратиться к любому из перечисленных выше лиц.

Вам не нужно информировать сотрудников или кого-либо ещё о том, что вы жалуетесь на них. Вы не будете наказаны каким-либо образом за поданную добросовестно жалобу.

Процедура подачи жалоб для родителей

ресми шағым жасауға болады.

Ағымдағы оқушыларға арналған ресми шағым жасау рәсімі

Ол үшін сіз өзіңіздің Хаус жетекшіңізге, бүкіл мектеп бойынша директор орынбасарына немесе мектеп директорына шағым жасағыңыз келетініңізді түсіндіріп, хат жазуыңыз қажет. Артынша сізге шағым тіркелгені және қаралатыны туралы хабарлама жіберіледі. Әдетте бұл жауап шағым алынғаннан кейін үш оқу күні ішінде жіберіледі (демалыс кезінде жауап беру мерзімі ұзағырақ болуы мүмкін). Содан кейін сізді директордың орынбасарымен немесе директордың өзімен кездесуге шақырады; сіз кездесуге досыңызбен, сынып жетекшіңізбен, Хаус басшысымен немесе кез келген басқа қызметкермен келе аласыз. Егер келесі екі күн ішінде қанағаттанарлық шешім қабылданбаса (бұл мерзімге демалыс немесе мереке күндері кірмейді), сіз жоғарыда аталған адамдардың кез келгенімен хабарласа аласыз. Сіз мектеп қызметкерлеріне немесе басқа адамдарға олар туралы шағымданатыныңыз туралы хабарлауға міндетті емессіз. Адал ниетпен жасалған шағым үшін ешқандай жаза қолданылмайды.

Ағымдағы оқушылардың ата-аналары үшін шағым беру тәртібі

Haileybury Astana мектебінде шағым беру процесі үш сатыдан тұрады:

Бірінші саты (бейресми шағым)

Шағымдар немесе мәселелердің көбісі әдетте бейресми түрде, тиісті қызметкермен сөйлесу арқылы толық қанағаттанарлық

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

been investigated and explaining what action has been taken in the light of the concern.

If your complaint is to do with Headmaster, Bursar, Deputy Head or Head of Junior School parents should go straight to Stage Two (Formal), this is below. If the parent remains dissatisfied with the response provided from the informal complaint the next step is to pursue a formal complaint at Stage Two (see below).

Stage Two (Formal Complaint) This has two paths depending on the complaint – (A and B):

A. If the parent remains dissatisfied following stage one of the process, he or she should next approach either the Headmaster or the Bursar as appropriate and formalise the complaint. The division of responsibility at Haileybury Astana is as follows: The Headmaster on all matters to do with pupils' education including discipline and pastoral care.

The Bursar on financial matters, buildings, grounds and equipment, Health and Safety and domestic issues.

The Headmaster and the Bursar consult regularly particularly when their areas of responsibility overlap. A formal complaint to the Headmaster or the Bursar should commence with the parent briefly setting out in writing the concern together with a statement as to why it is believed that the investigation and/or action taken at a lower level was unsatisfactory. The Headmaster or the Bursar will respond within three teaching days to acknowledge receipt (in holiday and half term periods within two weeks), then investigate the matter further and independently of 6 conclusions arrived at an earlier stage. The outcome of their

действующих учеников

В школе Haileybury Astana действует трёхэтапный процесс подачи жалоб:

Первый этап (неофициальная жалоба)

Большинство жалоб или вопросов обычно можно решить неформально и полностью удовлетворительно через обсуждение с соответствующим сотрудником. Так как Haileybury Astana работает по системе Хаусов и кураторской системе, первым лицом, к которому стоит обратиться по большинству вопросов, связанных с академическим и социальным благополучием вашего сына или дочери, является глава Хауса (Housemistress/Housemaster) или классный руководитель. Для учеников младшей школы первым лицом для обращения должен быть руководитель младшей школы.

Неофициальная или неформальная жалоба может быть подана письменно или по телефону. Если жалоба подана письменно, она будет зарегистрирована и обсуждена в течение трёх учебных дней с момента получения (в период каникул — в течение 2 недель). Далее ответственный сотрудник проинформирует заместителя директора школы. Соответствующее лицо, должным образом рассмотрев вопрос и приняв по нему решение по своему усмотрению, уведомит родителя в письменной форме, как правило, в течение одного месяца с момента получения жалобы (в течение одного месяца с начала нового учебного семестра, если жалоба была подана во время каникул),

түрде шешілуі мүмкін. Haileybury Astana мектебі Хаус және сынып жетекшілер жүйесі бойынша жұмыс істейтіндіктен, баланың академиялық және әлеуметтік аман-саулығына қатысты мәселелер бойынша ең алдымен Хаус жетекшісіне (Housemaster/Housemistress) немесе сынып жетекшісіне жүгіну керек. Бастауыш мектепте бірінші болып хабарласатын адам - бастауыш мектеп жетекшісі.

Бейресми шағымды жазбаша түрде немесе телефон арқылы жолдауға болады. Егер шағым жазбаша түрде жіберілсе, ол тіркеліп, үш оқу күні ішінде (мектеп демалысы кезінде екі апта ішінде) талқыланады. Осы шағым бойынша жауапты қызметкер бұл туралы директордың орынбасарын хабардар етеді. Мәселені қарастырғаннан кейін, жауапты тұлға шешім қабылдап, ата-ананы жазбаша түрде хабардар етеді. Әдетте бұл шағым түскен күннен бастап бір ай ішінде жүзеге асырылады (оқу жылы кезінде), ал демалыс кезінде келесі оқу семестрі басталғаннан кейін бір ай ішінде. Хабарламада мәселе қаралғаны және көтерілген мәселеге байланысты қабылданған іс-шаралар көрсетіледі.

Егер шағым мектеп директоры, Бас директор, директор орынбасары немесе бастауыш мектеп жетекшісіне қатысты болса, ата-аналар тікелей Екінші сатыға - Ресми шағымға өтуі тиіс (төменде қараңыз). Егер ата-ана бейресми шағымның жауабымен қанағаттанбаса, келесі қадам ресми шағым жолдау болып табылады.

Екінші саты (Ресми шағым) Шағымның сипатына байланысты бұл шағым екі

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

investigation will be communicated to parents in writing usually within one month of the matter coming to their attention (in term time, and within one month of the start of the next academic half term if it is a holiday period). They will also communicate the rationale behind their decision and action. This communication may also involve a face to face meeting, but this will not be the case on every occasion.

B. If parents wish to make a complaint against the Headmaster or the Bursar then they should contact the Chair of Governors. If the complaint is against the Headmaster this can be facilitated by contacting the Bursar; if the complaint is against the Bursar then this can be facilitated by contacting the Headmaster. The Chair of Governors will acknowledge receipt within one week (in holiday and half term periods within two weeks) and then investigate the matter. The outcome of his or her investigation will be communicated to parents in writing usually within one month (in term time, and within one month of the start of the next academic half term if it is a holiday period) of the matter coming to his or her attention. He or she will also communicate the rationale behind their decision and action. This communication may also involve a face to face meeting, but this will not be the case on every occasion.

Stage Three (Formal Complaint to Board of Governors)

If parents remain dissatisfied following stage two of this complaints procedure then they should bring their concern to the Governors of the school who will appoint a panel who have had no direct involvement in the matters detailed in the complaint. One of three panel members shall be

подтвердив, что вопрос был рассмотрен, и разъяснив, какие меры были предприняты в связи с поднятой проблемой.

Если ваша жалоба касается Директора школы, Генерального директора, Заместителя директора или Руководителя младшей школы, родители должны сразу переходить ко второму этапу (официальная жалоба), описанному ниже. Если родитель остаётся неудовлетворён ответом на неофициальную жалобу, следующим шагом является подача официальной жалобы (см. ниже).

Второй этап (Официальная жалоба)

Данный этап в зависимости от характера жалобы состоит из двух частей — А и Б:

A. Если родитель остался недоволен результатами неофициальной жалобы, он или она вправе обратиться либо к Директору школы (Headmaster), либо к Генеральному директору (Bursar) по соответствующим вопросам и оформить жалобу официально. Разделение ответственности в Haileybury Astana следующее: директор школы отвечает за все вопросы, связанные с образованием учеников, включая дисциплину и воспитательную работу.

Генеральный директор отвечает за финансовые вопросы, вопросы касательно здания, территории и оборудования, вопросы охраны труда и техники безопасности, а также бытовые вопросы. Директор школы и Генеральный директор регулярно консультируются, особенно в

бөліктен тұрады — А және Б:

A. Егер ата-аналар бірінші сатыдағы шешіммен қанағаттанбаса, келесі қадам — мәселенің сипатына қарай мектеп директорына (Headmaster) немесе Бас директорға (Bursar) ресми шағым жолдау. Haileybury Astana мектебінде жауапкершіліктің бөлінісі келесідей: Мектеп директоры оқушылардың біліміне қатысты барлық мәселелерге, соның ішінде тәртіп пен тәрбиеге жауапты.

Бас директор қаржылық мәселелерге, мектеп ғимаратына, мектеп аумағына және жабдықтарына, денсаулық пен қауіпсіздік мәселелеріне жауапты.

Бас директор мен мектеп директоры үнемі кеңесіп отырады, әсіресе олардың жауапкершілік салалары сәйкес келетін жағдайларда. Мектеп директорына немесе Бас директорға ресми шағым жолдау үшін ата-ана қысқаша жазбаша баяндап, алдыңғы тексеріс немесе іс-әрекеттің қанағаттанарлықсыз екенін түсіндіруі қажет. Мектеп директоры немесе Бас директор шағымды алғанын үш оқу күні ішінде растайды (демалыс кезінде екі апта ішінде), содан кейін мәселені тәуелсіз түрде, алдыңғы кезеңдегі қорытындыларға мән бермей, терең қарастырады. Тексеріс нәтижесі ата-аналарға жазбаша түрде, әдетте бір ай ішінде хабарланады (демалыс кезінде келесі семестр басталғаннан кейін бір ай ішінде). Сонымен қатар, олар өз шешімдері мен қабылданған әрекеттердің негіздемесін де түсіндіреді. Бұл жауап кейде бетпе-бет кездесу арқылы жүзеге асуы мүмкін, бірақ әрдайым емес.

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

independent of the management and the running of the school; this person will be someone who has held a position of responsibility and is used to scrutinising evidence and putting forward balanced arguments. The panel hearing will allow for a parent to attend and be accompanied if they wish. The panel will make findings and recommendations. The panel hearing should proceed even if the parent may subsequently decide not to attend yet has not withdrawn the complaint. In this case the panel should consider the parent's complaint in his/her absence and issue findings on the substance of the parent's complaint thereby bringing the matter to a conclusion. The panel should seek to accommodate parental availability for dates and consider parental comments concerning panel composition, but the Haileybury Astana Governors have the final say on the composition of the panel and will acknowledge receipt of the complaint within one week (in holiday and half term periods within two weeks) and communicate the final decision of the investigation or panel hearing to the various parties, usually within one month of the matter being raised with panel (in term time, and within one month of the start of the next academic half term if it is a holiday period). Where possible within the bounds of confidentiality and privacy, a copy of the findings will be provided to the complainant and, where relevant, the person complained about. A copy of the findings will be available for inspection on the school premises by the Governors and the Headmaster.

Recording of Complaints: Following the resolution of a complaint, the school will keep a confidential, written record of all complaints and at which stage they may be resolved and any action taken as a result of the complaint.

случаях, когда сферы их ответственности пересекаются. Официальная жалоба директору или Генеральному директору должна начинаться с краткого письменного изложения родителем сути жалобы вместе с объяснением причин, по которым, по его/ее мнению, расследование и/или принятые меры были неудовлетворительными. Директор школы или Генеральный директор в течение трёх учебных дней (в период каникул в течение двух недель) подтвердят получение жалобы, после чего проведут независимое расследование, без привязки к выводам, сделанным на предыдущем этапе. Результаты расследования будут сообщены родителям в письменной форме, как правило, в течение одного месяца с момента их обращения. Они также сообщат обоснование своего решения и действий. Ответ школы может сопровождаться личной встречей, но не обязательно в каждом случае.

Б. Если родители хотят подать жалобу на Директора школы или Генерального директора, они должны обратиться к Председателю Совета Попечителей. Если жалоба касается Директора школы, процесс может быть организован через Генерального директора; Если жалоба касается Генерального директора, процесс может быть организован через Директора школы. Председатель Совета Попечителей подтвердит получение жалобы в течение одной недели (в период каникул - в течение двух недель), а затем проведёт расследование. Результаты расследования будут сообщены родителям в письменной форме, как правило, в течение одного месяца (в течение одного месяца с начала

Б. Егер ата-аналар Мектеп директорына немесе Бас директорға шағымданғысы келсе, олар Қамқоршылар кеңесінің төрағасына жүгінуі керек. Егер шағым Мектеп директорына қатысты болса, онда шағымды Бас директорға жеткізуге болады; егер шағым Бас директорға қатысты болса, шағымды Мектеп директорына жеткізуге болады. Қамқоршылар кеңесінің төрағасы бір апта ішінде (мектеп демалысы кезінде екі апта) шағымды алғанын растайды, содан кейін тексеріс жүргізеді. Тексеріс нәтижелері ата-аналарға жазбаша түрде, әдетте шағым түскеннен кейін бір ай ішінде (демалыс кезінде келесі семестр басталғаннан кейін бір ай ішінде) хабарланады. Сонымен қатар, Қамқоршылар кеңесінің төрағасы өз шешімі мен жасаған әрекеттердің негіздемесін де түсіндіреді. Бұл жауап кейде бетпе-бет кездесу арқылы жүзеге асуы мүмкін, бірақ әрдайым емес.

Үшінші саты – Ресми шағым (Қамқоршылар Кеңесіне)

Егер ата-аналар шағымданудың екінші сатысынан кейін де қанағаттанбаса, мәселені мектептің Қамқоршылар Кеңесіне жеткізуге болады, Қамқоршылар кеңесі шағымдағы мәселелерге тікелей қатысы жоқ комиссия тағайындайды. Комиссия мүшелерінің бірі мектептің әкімшілігі мен жұмысынан тыс адам болады; бұл тұлға басқарушылық лауазымда болған, дәлелдерді мұқият талдап, теңгерімді қорытындылар шығара алатын тұлға. Ата-ана комиссия отырысына қатыса алады, сонымен қатар қажет болған жағдайда комиссия отырысына тағы бір адамды ертіп

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

A summary of all stage one informal complaints should be sent to the Deputy Head (Whole School) using the email cover sheet provided. A copy of this cover sheet and all correspondence, statements and records relating to a stage one informal complaint must be filed securely within the relevant department/house or area by the member of staff responsible for dealing with the complaint. (See below for details of what to record). The Deputy Head Whole School maintains a spreadsheet record of these complaints to track trends.

A record of all formal complaints (i.e. stages two and three), the manner in which they were handled and the stage at which they were resolved will be received and kept by the Headmaster. The cover sheet provided must be used for all formal complaints. (See below for details of what to record). Correspondence, statements and records relating to individual complaints will be kept confidential. Date when the issue was raised; name of parent; name of pupil; year group and house of pupil.

- Description of the issue and the names of staff handling the issue at each stage of the process;
- Records of all the investigations (if appropriate);
- Witness statements (if appropriate);
- Copies of all correspondence on the issue (including emails and records of phone conversations)*
- Recommendations and action taken by the school regardless of whether the complaint is upheld.*
- Stage at which complaints are resolved*; Decision or outcome* The number of formal

нового учебного семестра, если жалоба была подана во время каникул) с момента получения жалобы. Он или она также сообщит обоснование своего решения и действий. Данный ответ может сопровождаться личной встречей, но не обязательно в каждом случае.

Третий этап (официальная жалоба в Совет попечителей)

Если родители остаются недовольны после второго этапа процедуры рассмотрения жалоб, они вправе обратиться к Совету попечителей школы, который назначит комиссию, не имеющую прямого отношения к вопросам, изложенным в жалобе. Один из трёх членов комиссии должен быть лицом, независимым от руководства и управления школой; это лицо должно иметь опыт работы на руководящей должности, быть способным к анализу доказательств и выдвижению взвешенных аргументов. На слушаниях комиссии родитель может присутствовать и, при желании, быть в сопровождении другого человека. Комиссия сделает выводы и рекомендации. Слушания комиссии состоятся, даже если родитель впоследствии решит не присутствовать. В этом случае комиссия должна рассмотреть жалобу родителя в его/её отсутствие и вынести выводы по существу жалобы, тем самым завершив рассмотрение вопроса. Комиссия должна стремиться учитывать удобство определенных дат для родителей и рассматривать родительские комментарии относительно состава комиссии, но окончательное слово о составе комиссии остается за

келе алады. Комиссия шағым бойынша қорытындылар мен ұсыныстар дайындайды. Ата-ана комиссия отырысына қатыспау туралы шешім қабылдаса да отырыс өткізілуі тиіс. Бұл жағдайда комиссия шағымды ана-ананың қатысуынсыз қарастырып, шағым бойынша қорытынды шығарады және мәселені шешеді. Комиссия ата-аналар үшін қолайлы күндерді және комиссия құрамына қатысты ата-аналардың пікірлерін ескеруі керек, алайда комиссияның түпкілікті құрамы жөніндегі шешім Haileybury Astana Қамқоршылар кеңесіне тиесілі. Комиссия шағымды алғанын бір апта ішінде растайды (демалыс кезінде — екі апта ішінде). Комиссия әдетте отырыс немесе тексерістің соңғы шешімін мәселе көтерілгеннен кейін бір ай ішінде (демалыс кезінде - оқу басталғаннан кейін бір ай ішінде) хабарлайды. Құпиялылық пен жеке деректерді қорғау талаптарын ескере отырып, қорытындының көшірмесі шағымданушыға және қажет болған жағдайда, шағымда аты аталған тұлғаға жіберіледі. Сондай-ақ қорытындылардың көшірмесі Қамқоршылар кеңесі мен мектеп директорының қарауына мектеп аумағында қолжетімді болады.

Шағымдарды тіркеу: Шағым қаралғаннан кейін мектеп барлық шағымдарды, олардың қай сатыда шешілгенін және шағымды қарау нәтижесінде қабылданған кез келген шараларды құпия, жазбаша түрде сақтайды.

Бірінші сатыдағы барлық бейресми шағымдардың қысқаша мазмұны үлгі парағына сай электрондық хат арқылы директордың орынбасарына жіберіледі. Осы үлгі парағының көшірмесі, сондай-ақ

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

stage two and three complaints for the preceding academic year should be recorded.

Monitoring of complaints

The Senior Leadership Team should be kept aware by the Deputy Head (Whole School) and/or Headmaster of trends as regards all complaints at any stage, except for safeguarding complaints.

The Chair of Governors will review the Complaints Record annually. He or she should check that information regarding stage 1 complaints is being kept and considered by SLT; and he or she should be made aware of the trends within those stage 1 complaints through the academic year. He or she should also be aware of any formal complaints (stages 2 and 3) and the detail of such complaints; this information should not prejudice any possible future hearings.

Confidentiality:

Parents / guardians can be assured that all concerns and complaints will be treated seriously and with appropriate confidentiality.

Advice to staff re complaint Handling

The following comments are offered to staff both by way of advice when dealing with a complaint and to ensure that the relevant information is recorded on file. There is no ideal way in which to handle such situations, since all parents are individuals, as are all children. Effective complaint handling, however, can play a key role in improving our relations with the parent body.

There is a danger that complaints might be handled by the wrong person and information may not be recorded satisfactorily. What follows is

Попечителями Haileybury Astana, которые подтвердят получение жалобы в течение одной недели (в период каникул в течение двух недель) и сообщат окончательное решение расследования или слушания комиссии различным сторонам, как правило, в течение одного месяца с момента, когда вопрос был поднят. По возможности в рамках конфиденциальности и неприкосновенности частной жизни копия результатов будет предоставлена заявителю и, в соответствующих случаях, лицу, на которого подана жалоба. Копия результатов будет доступна для ознакомления Попечителям и директору.

Регистрация жалоб: После рассмотрения жалобы школа хранит конфиденциальную письменную запись всех жалоб, этапов, на которых они были урегулированы, а также любых действий, предпринятых в результате рассмотрения жалобы.

Краткое описание всех неофициальных жалоб первого этапа должно быть направлено заместителю директора с использованием предоставленного сопроводительного листа. Копия сопроводительного листа, а также вся переписка, заявления и записи, относящиеся к неофициальной жалобе первого этапа, должны храниться в надёжном месте в соответствующем отделе, Хаусе или подразделении сотрудником, ответственным за рассмотрение жалобы. (См. ниже, что необходимо фиксировать). В обязанности заместителя директора входит ведение электронной таблицы с учётом всех жалоб

шағымға қатысты барлық хат алмасу, мәлімдемелер және құжаттар тиісті бөлімде/Хауста немесе сала бойынша қауіпсіз түрде сақталады. (Төменде қандай ақпаратты тіркеу керектігі көрсетілген). Директордың орынбасары барлық шағымдарды тіркеп, үрдістер мен қайталанатын жағдайларды бақылау мақсатында электрондық кесте жүргізуге жауапты.

Барлық ресми шағымдар (яғни екінші және үшінші сатыдағы шағымдар), олардың қаралу тәртібі және қай кезеңде шешілгені туралы ақпарат Директорға беріледі және оның бақылауында болады. Барлық ресми шағымдар үшін ұсынылған үлгі парағы қолданылуы тиіс. (Төменде қандай ақпаратты тіркеу керектігі көрсетілген). Жеке шағымдарға қатысты хат-хабарлар, мәлімдемелер және жазбалар құпия түрде сақталады. Тіркелуі тиіс ақпарат:

- Мәселе қозғалған күн; ата-ананың аты-жөні; оқушының аты-жөні; оқушының сыныбы және Хаусы.
- Мәселенің сипаттамасы және процестің әр сатысында оған жауапты қызметкерлердің аты-жөндері;
- Барлық тексерістердің жазбалары (қажет болған жағдайда);
- Куәгерлердің жазбаша мәлімдемелері (қажет болған жағдайда);
- Мәселе бойынша барлық хат алмасу көшірмелері (электрондық хаттар, телефон арқылы сөйлесулердің жазбалары және т.б.)*
- Шағым негізі бар деп танылса да, танылмаса да қабылдаған ұсыныстар мен шаралар.*

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

directed towards improving our methods of dealing with complaints, whether formal or informal.

Underlying principles:

- Every complaint matters. A complaint that is well handled and that produces an outcome that is satisfactory to all parties will enhance the school's reputation.
- No school is perfect and so we should have the confidence to investigate complaints fairly in an open and self-critical way.
- Staff should take care not to criticise colleagues to parents until any investigation is complete, and even at this stage, the language used should be measured and professional.
- The speed of a response is critical to achieving a satisfactory outcome from the complainant's point of view; things should not be allowed to drag on.
- It is better to bring parties together face-to-face and avoid lengthy, time-consuming correspondence wherever possible. However, a written allegation requires a written response.
- Complaints should be dealt with by the teacher responsible for the criticised activity.
- In all correspondence pejorative language should be avoided. Calmness and fairness should be the keys.
- Individual complaints should be placed in a broader context.
- Although the policy allows for three teaching days all complaints should receive a response of some kind within one teaching day in term time, even if this is only a holding reply such as "I'll look into it" and an explanation of when you will be back in

для отслеживания тенденций.

Запись всех официальных жалоб (то есть второго и третьего этапа), способ их рассмотрения и этап, на котором они были урегулированы, передаются и хранятся у директора школы. Для всех официальных жалоб необходимо использовать установленный сопроводительный лист. (См. ниже, что необходимо фиксировать) Переписка, заявления и записи, относящиеся к индивидуальным жалобам, будут храниться конфиденциально. Следующая информация должна быть записана:

- Дата, когда был поднят вопрос; имя родителя; имя ученика; год обучения и Хаус ученика;
- Описание проблемы и имена сотрудников, занимающихся ею на каждом этапе процесса;
- Протоколы всех расследований (при необходимости);
- Показания свидетелей (при необходимости);
- Копии всей переписки по жалобе (включая электронные письма и записи телефонных разговоров)*
- Рекомендации и действия, предпринятые школой, независимо от того, была ли жалоба признана обоснованной.*
- Этап, на котором была урегулирована жалоба*;
- Принятое решение или итоговый результат*

Необходимо также указать количество официальных жалоб второго и третьего этапов за предыдущий учебный год.

- Шағымның қай сатыда шешілгені*;
Қабылданған шешім немесе қорытынды нәтиже*.

Алдыңғы оқу жылындағы екінші және үшінші сатыдағы барлық ресми шағымдардың саны тіркелуі тиіс.

Шағымдарды бақылау

Директордың орынбасары және/немесе Директор барлық сатыдағы шағымдар бойынша (қорғау және қауіпсіздікке қатысты шағымдардан басқа) Жоғары басшылық тобын (SLT) хабардар етіп отыруы тиіс.

Қамқоршылар кеңесінің төрағасы шағымдар журналын жыл сайын қарап отырады. Төраға бірінші сатыдағы шағымдарға қатысты ақпараттың тиісті түрде жиналып, SLT тарапынан қарастырылып отырғанын тексеруі керек; сондай-ақ Төраға оқу жылы бойы бірінші саты шағымдары бойынша қалыптасатын үрдістер туралы хабардар болуы тиіс. Сонымен қатар, Қамқоршылар кеңесінің төрағасы екінші және үшінші сатыдағы барлық ресми шағымдар және олардың егжей-тегжейлері туралы хабардар болуы тиіс; алайда бұл ақпарат болашақтағы ықтимал комиссия отырыстарына әсер етпеуі тиіс.

Құпиялылық:

Біз ата-аналар мен қамқоршыларға барлық мәселелер мен шағымдардың мұқият қаралатынына және тиісті құпиялылықтың толық сақталатынына кепілдік береміз.

Қызметкерлерге шағымдармен жұмыс істеу жөніндегі ұсыныстар

Төменде қызметкерлерге шағымдармен

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

touch.

- We should aim to complete a full reply to a complaint within a week, even if the policy allows for one month at each stage. Where this is not possible the parents need to be informed, the reasons explained, and a timeline established.
- Where a meeting is arranged, younger or less experienced colleagues should be accompanied by their line manager.

Letters to parents

- Should be on individualised headed notepaper.
- Should be measured in tone and should never criticise a parent for raising an issue, even where the complaint has proved unfounded. We should not adopt a defensive stance when faced with a complaint.
- Must be shown to the Deputy Head Whole School before dispatch to reduce the possibility of errors or inappropriate tone.
- If a colleague is acknowledged to be at fault, then that colleague should also be shown the letter, or should be aware of what has been communicated to parents orally.

Мониторинг жалоб

Старшее руководство (SLT) должно своевременно получать от заместителя директора и/или директора школы информацию о тенденциях, касающихся всех жалоб на любом этапе, за исключением жалоб, связанных с обеспечением безопасности (safeguarding).

Председатель совета Попечителей ежегодно просматривает журнал жалоб. Председатель совета Попечителей должен следить за тем, чтобы информация о жалобах первого этапа хранилась и рассматривалась Старшим руководством; Председатель должен быть в курсе тенденций, связанных с жалобами первого этапа. Он/она также должен/должна быть в курсе любых официальных жалоб (второго и третьего этапов) и подробностей таких жалоб; эта информация не должна влиять на результаты возможных будущих слушаний.

Конфиденциальность:

Родители/опекуны могут быть уверены, что все вопросы и жалобы будут рассмотрены со всей серьезностью и с соблюдением надлежащей конфиденциальности.

Рекомендации сотрудникам по работе с жалобами

Ниже приведены рекомендации для сотрудников по работе с жалобами, так и для обеспечения регистрации соответствующей информации в деле. Идеального способа разрешения подобных ситуаций не существует, поскольку все

дұрыс жұмыс істеуге, сондай-ақ тиісті ақпараттың дұрыс тіркелуін қамтамасыз етуге арналған ұсынымдар келтірілген. Әрбір ата-ана мен әрбір оқушы — жеке тұлға болғандықтан, барлық жағдайға бірдей қолданылатын әмбебап тәсіл жоқ. Дегенмен, шағымдармен сауатты және кәсіби түрде жұмыс істеу ата-аналар қауымдастығымен серіктестігімізді күшейтуге айтарлықтай ықпал етеді.

Шағымдарды біліктілігі жеткіліксіз тұлға қарастыруы немесе ақпараттың дұрыс құжатталмауы қаупі бар. Сондықтан төмендегі ұсынымдар ресми немесе бейресми шағымдарды қарастыру тәсілдерін жетілдіруге бағытталған.

Негізгі қағидаттар:

- Әр шағым маңызды. Дұрыс қаралып, барлық тараптарды қанағаттандыратын шешімге әкелген шағым мектептің беделін арттырады.
- Ешбір мектеп мінсіз емес, сондықтан біз шағымдарды әділ, ашық және сыни тұрғыдан қарастыруымыз керек.
- Қызметкерлер кез келген тексеріс аяқталғанға дейін әріптестерін ата-аналар алдында сынаудан аулақ болуы тиіс; тексеріс аяқталғаннан кейін де сөйлеу мәнері байсалды әрі кәсіби болуы қажет.
- Шағымға жедел жауап беру оң нәтижеге жетуде шешуші фактор болып табылады; мәселелерді созуға болмайды.
- Тараптар арасында бетпе-бет кездесу ұйымдастырған дұрыс және

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.

родители, как и все дети, индивидуальны. Однако грамотная работа с жалобами играет важную роль в укреплении нашего взаимодействия с родительским сообществом.

Существует риск, что жалобу может рассматривать неквалифицированный сотрудник или что информация будет зафиксирована ненадлежащим образом. Ниже приводятся рекомендации, направленные на улучшение методов работы как с официальными, так и неофициальными жалобами.

Основные принципы:

- Каждая жалоба важна. Грамотно рассмотренная жалоба, которая приводит к удовлетворительному для всех результату, усиливает репутацию школы.
- Ни одна школа не идеальна, поэтому мы должны быть уверены в том, что сможем расследовать жалобы справедливо, открыто и самокритично.
- Сотрудники должны воздерживаться от критики коллег перед родителями до завершения расследования, и на этом этапе используемый язык должен быть взвешенным и профессиональным.
- Скорость ответа имеет особое значение в достижении удовлетворительного результата для заявителя; нельзя допускать затягивания процесса.
- Лучше организовать личную встречу

мүмкіндігінше ұзақ және көп уақытты алатын хат алмасудан аулақ болған жөн. Дегенмен, жазбаша шағым жазбаша жауап беруді талап етеді.

- Шағымды тиісті қызметкер қарастыруы керек.
- Хат алмасуда негативті, дәрекі лексикадан аулақ болу қажет. Сабырлылық пен әділдік — негізгі қағидалар.
- Жекелеген шағымдарды кеңірек контексте қарастыру керек.
- Мектеп саясатында үш оқу күні ішінде жауап беру керек деп айтылғанымен, кез келген шағымға бір оқу күні ішінде жауап беру қажет. Ең болмағанда: «Мен бұл мәселені қарастырамын» және қашан хабарласатыныңызды жазған жөн.
- Саясатта бір айға дейін рұқсат етілгенімен, шағымға толық жауапты бір апта ішінде дайындау қажет. Егер бұл мүмкін болмаса, ата-аналарға себепін түсіндіріп, нақты мерзімін хабарлау қажет.
- Кездесу ұйымдастырылған жағдайда, кездесуге жас немесе тәжірибесі аз әріптестермен қатар олардың тікелей басшылары да қатысуы тиіс.

Ата-аналарға хат жолдау

- Хаттар жеке мектеп бланкінде рәсімделуі тиіс.
- Хаттың тілі әрдайым сыпайы және кәсіби болуы керек; шағым негізсіз болса да, мәселені көтергені үшін ата-ананы сынауға болмайды. Шағымды қарастыру барысында

- сторон и по возможности избегать длительной и трудоемкой переписки. Однако письменное заявление требует письменного ответа.
- Жалобы должны рассматриваться тем преподавателем, который ответственен за деятельность, подвергнушуюся критике.
 - В переписке следует избегать негативной лексики. Спокойствие и справедливость — ключевые принципы.
 - Индивидуальные жалобы следует рассматривать в более широком контексте.
 - Несмотря на то, что политика школы допускает срок в три учебных дня, по любой жалобе следует дать ответ в течение одного учебного дня, даже если это промежуточный ответ вроде: «Я изучу этот вопрос» с указанием того, когда вы снова свяжетесь с заявителем.
 - Мы должны стремиться подготовить полноценный ответ на жалобу в течение одной недели, даже если политика допускает срок до одного месяца на каждом этапе. Если это невозможно, необходимо проинформировать родителей, объяснить причины и обозначить четкие сроки.
 - На встречах более молодых или менее опытных коллег должен сопровождать их непосредственный руководитель.

Письма родителям

- қорғаныстық ұстаным ұстанбаған жөн.
- Хатты жібермес бұрын, қателіктерге немесе орынсыз стильге жол бермеу үшін оны Директордың орынбасарына көрсету керек.
 - Егер шағым негізді болып, мектеп қызметкері тарапынан қателік анықталса, ата-анаға жолданатын хатты сол қызметкерге де көрсету керек немесе ата-анаға айтылған ақпаратты сол қызметкерге де жеткізу керек.

- Должны быть оформлены на индивидуальном фирменном бланке.
- Должны быть выдержаны в корректном тоне и никогда не содержать критики в адрес родителя за то, что он поднял вопрос, даже если жалоба оказалась необоснованной. При рассмотрении жалобы не следует занимать оборонительную позицию.
- Перед отправкой письмо необходимо показать Заместителю директора, чтобы снизить вероятность ошибок или некорректного тона.
- Если жалоба оказалась обоснованной и сотрудник школы допустил ошибку, то данному сотруднику также следует показать письмо с ответом или сотрудник должен быть осведомлён о том, что было сообщено родителям.

Signed by:

John Coles, Headmaster

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JC' followed by a long horizontal flourish.

Any changes to this document must be made in suggesting mode. If you are unsure, ask Dilyara.