Haileybury Almaty

ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

2026-2027

ВВЕДЕНИЕ

Школа Haileybury Almaty рассматривает родителей как партнеров в обучении и развитии учащихся и твердо убеждена, что эффективное общение имеет решающее значение для успешного сотрудничества. Школа стремится предоставлять родителям полную информацию как по общим вопросам, так и по вопросам, непосредственно касающимся их детей. **В свою очередь, школа просит родителей как можно раньше делиться своими мыслями и мнениями, чтобы возникающие вопросы можно было решить до того, как они перерастут в проблемы.**

При рассмотрении обращений и жалоб школа руководствуется следующими принципами:

- интересы и потребности учащихся имеют первостепенное значение
- все стороны имеют право выражать свое мнение
- все мнения должны быть выслушаны и приняты во внимание
- обращения следует подавать и рассматривать вежливо и уважительно
- конфиденциальность и эффективное общение имеют ключевое значение

Подача обращения или жалобы не повлечет негативных последствий для учащегося или его возможностей в школе.

ОБРАЩЕНИЕ ПО ВОЗНИКШЕМУ ВОПРОСУ / НЕФОРМАЛЬНАЯ ЖАЛОБА

Если у родителей возникают вопросы или опасения, касающиеся их ребенка, им следует обратиться к сотруднику школы. Как правило, в первую очередь, в зависимости от характера вопроса, необходимо связаться с классным руководителем, тьютором или учителем-предметником.

В зависимости от серьезности вопроса или в случае неудовлетворенности первоначальным ответом родители могут обратиться к более старшему сотруднику, например руководителю факультета или руководителю Хауса. Затем они могут обратиться к одному из заместителей директора Младшей школы или помощнику директора Старшей школы по академическим вопросам либо воспитательной работе.

После этого родители могут обратиться к заместителю директора, заместителю директора Старшей школы или директору Младшей школы. В особо серьезных случаях или при неудовлетворенности ответом представителя руководства родители могут записаться на прием к директору школы. Перед передачей жалобы на более высокий уровень необходимо пройти предыдущие этапы ее рассмотрения. В таблице ниже приведены рекомендации о том, к кому обращаться.

Категория	Вопрос	К кому обращаться
	Классная или домашняя работа	Младшая школа: классный руководитель; заместитель директора Младшей школы; директор Младшей школы.

		Старшая школа: учитель-предметник; руководитель факультета; помощник директора по академическим вопросам; заместитель директора Старшей школы.
Обучение	Содержание учебной программы или качество преподавания и обучения	Младшая школа: руководитель параллели; руководитель предметного направления; заместитель директора; директор Младшей школы. Старшая школа: руководитель кафедры; помощник директора по академическим вопросам; заместитель директора Старшей школы.
	Мероприятия, поездки и события	Учитель Младшей/Старшей школы; заместитель директора Старшей школы; заместитель директора Младшей школы; директор Младшей школы.
Воспитание и благополучие	Поведение и личное благополучие	Младшая школа: классный руководитель; заместитель директора; директор Младшей школы. Старшая школа: тьютор Хауса; руководитель Хауса; помощник директора по воспитательной работе; заместитель директора Старшей школы.
	Защита детей и обеспечение их безопасности	Младшая школа: заместитель директора по воспитательной работе; директор Младшей школы. Старшая школа: помощник директора по воспитательной работе; заместитель директора Старшей школы; директор школы.
Общие вопросы	Прием учащихся	Руководитель приемной комиссии; директор Младшей школы; заместитель директора Старшей школы; директор школы.
	Оплата обучения	Главный бухгалтер; генеральный директор.
	Вопросы школьной политики	Директор Младшей школы; заместитель директора Старшей школы; заместитель директора; директор школы.
	Жалобы на сотрудников школы	Директор Младшей школы; заместитель директора Старшей школы; заместитель директора; директор школы.
	Школьные автобусы и транспорт	Координатор транспортных перевозок; генеральный директор.
	Организация питания	Директор Младшей школы; генеральный директор; заместитель директора.
	Вопросы здоровья	Школьный врач; заместитель

		директора.

Школа понимает, что причины обращения могут вызывать сильные эмоции и стресс, однако не допускает угроз и оскорбительного поведения в отношении сотрудников.

Школа рассматривает обращения вежливо и уважительно и ожидает такого же отношения со стороны заявителей.

ПОДАЧА ОФИЦИАЛЬНОЙ ЖАЛОБЫ

Процедура регистрации и рассмотрения письменной жалобы носит более формальный характер, чем обычное обращение. Большинство вопросов можно решить без применения этой процедуры. Однако если родители считают, что поднятый ими вопрос не был удовлетворительно разрешен, и решают подать официальную жалобу, они должны направить ее директору школы в письменном виде, письмом или по электронной почте.

Школа подтвердит получение обращения в течение 24 часов, а в течение трех рабочих дней сообщит о планируемых действиях и предполагаемых сроках расследования и разрешения вопроса. При необходимости директор школы может поручить рассмотрение жалобы другому сотруднику, который будет взаимодействовать с родителями напрямую.

Школа стремится рассматривать все жалобы оперативно. Если вопрос не отличается особой сложностью, предполагается принять решение в течение двадцати рабочих дней. Решение по жалобе доводится до сведения заявителя в письменном виде.

Примечание: Школа не отвечает на анонимные жалобы.

ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБЕ

Родители, не удовлетворенные результатами рассмотрения жалобы, могут подать апелляцию в официально сформированную комиссию в соответствии с изложенной ниже процедурой.

Уведомление о намерении подать апелляцию
Родители, желающие обжаловать решение по жалобе, должны письменно уведомить директора школы о своем намерении в течение двух недель после получения письменного уведомления о решении. Этот срок может быть продлен по письменному соглашению между родителями и школой.

Получив уведомление об апелляции, директор школы в кратчайшие практически возможные сроки уведомляет председателя Совета попечителей. Получив письменное обращение заявителя, председатель Совета попечителей подтверждает его получение в течение 10 рабочих дней. В течение 25 рабочих дней проводится проверка, вносятся необходимые изменения и письменно подтверждается согласование результатов. Дальнейшие действия могут не

потребоваться.

Если жалоба остается неразрешенной
После получения письменного обращения к председателю Совета попечителей с просьбой рассмотреть дело председатель назначает комиссию для рассмотрения апелляции. Комиссия принимает решение по апелляции на результат рассмотрения жалобы. Не менее одного члена комиссии должны быть независимы от руководства школы; ни один из членов комиссии не должен быть непосредственно причастен к обстоятельствам жалобы.

Комиссия назначается в течение десяти рабочих дней с момента получения председателем уведомления об апелляции, а по возможности раньше.

Расследование и/или слушание
Председатель подтверждает получение письма в течение 10 рабочих дней и встречается с заявителем в течение 30 рабочих дней. Комиссия рассматривает жалобу и реализует согласованные меры или изменения. Результаты подтверждаются письменно не позднее 40-го рабочего дня.

Комиссия может провести новое расследование, слушание либо обе процедуры.

Порядок проведения слушания
Если комиссия принимает решение провести слушание, оно проводится в соответствии со следующими правилами.

- Уведомление: Комиссия уведомляет родителей и школу о слушании не менее чем за две недели. В уведомлении указываются время, дата и место проведения слушания.
- Участие: Родители имеют право присутствовать на слушании в сопровождении еще одного лица при условии, что это лицо не выступает в качестве их юридического представителя.
- Протокол: Комиссия может назначить лицо, не входящее в ее состав, для ведения протокола слушания. Комиссия рассматривает и утверждает протокол в кратчайшие практически возможные сроки после слушания. В течение одной недели после утверждения протокол направляется школе и родителям.

Представление материалов комиссии
Школа и родители могут представить комиссии письменные объяснения с подтверждающими документами независимо от того, проводится ли слушание. Если слушание назначено, материалы должны быть представлены не позднее чем за одну неделю до него.

Конфиденциальность
Члены комиссии, секретарь, ведущий протокол, родители, сопровождающие их лица, свидетели и все другие присутствующие на слушании лица (если слушание проводится) обязаны сохранять конфиденциальность всей информации, полученной в ходе апелляционного рассмотрения, если она не является общедоступной.

Решение комиссии

- Голосование: Решение об оставлении первоначального решения по жалобе в силе либо его изменении должно быть поддержано большинством членов комиссии.
- Уведомление: Комиссия в кратчайшие практически возможные сроки сообщает директору школы и соответствующим родителям о своем решении, выводах и рекомендациях.
- Окончательность решения: Решение комиссии является окончательным.

Письменные жалобы и уведомления

В рамках настоящей политики любое уведомление или жалоба, требующие письменной формы, могут быть направлены обычным письмом или по электронной почте.

Контактная информация

Для подачи официальной жалобы по электронной почте направьте ее личному помощнику директора школы по адресу:
hmpa@haileyburyalmaty.kz

Адрес:
Haileybury Almaty,
проспект Аль-Фараби,
112, Алматы
Казахстан, 050040
Телефон: (+7) 727 3550100

Официальные жалобы в отношении школы рассматриваются конфиденциально.

Школа приложит все усилия, чтобы данная система способствовала поддержанию отличных отношений с родительским сообществом по вопросам предоставления образования в Haileybury Almaty.