

«Tamos Education» Директоры мен оның орынбасарлары мектептің бағытын анықтап, ата-аналармен балаларының білім туралы қызығушылықтары жолында барынша біріге жұмыс істеуге тырысады. Бұл рәсімнің басты мақсаты – мектеп оқушыларының ата-аналары, қамқоршыларының шағым беруі мен оны қарастыру.

Рәсім мектептегі қызметкерлердің әрекеттеріне байланысты барлық сұрақтарды қамтиды. Алайда, Директор, орынбасарлар, мұғалімдер мен ата-аналар орын алған мәселе мен шағым арасындағы айырмашылықты дұрыс түсінгені абзал. Мәселені басында, қалыпты емес формада шешу шағымдардың санын барынша азайтады.

Егер ең басынан мәселе бекітілген рәсімдерге сай қаралса, онда шағымды қарастыру шынайы рәсімі Қазақстан Республикасының балаларды қорғау заңы, Білім беру саласындағы арнайы саясат, Жалпы қабылдау ережелері, тәртіптік босатылу мен шығару, немесе директордың\өзге де қызметкерлердің тәртіп үшін жауапты кез келген шешімдеріне сай келісілген рәсімнің жағына ауытқиды.

Рәсімдер

Мектеп анонимді шағымдарды (баланың қауіпсіздігіне қатысты сұрақтардан басқа) қарастырмайды, сондықтан бұл рәсімде анонимдік шағымдар бойынша шешім қабылдау көзделмеген.

Мақсаттар

Біз шағымдарды қарастыру рәсімдері кезінде

- Әрқашан мүмкіндігінше барлық мәселелерді формалды емес түрде шешуге;
- Шағымдарды дереу қарастырып, қабылданған шешім туралы адамдарға хабарлауға;
- Толық, әрі әділетті тексеріс жүргізуге;
- Барлық кіріккен жақтардың құқықтары мен міндеттерін ескеруге;
- Құпиялықты құрметтеуге;
- Барлық даулы сұрақтарды қарастырып, керекті жауап қайтаруға (керек жағдайда өтеуге);
- Жоғары басшылық пен мектеп Директорына көрсетілетін қызмет сапасын көтеру мақсатында толық мәліметті беруге тырысамыз.

Рәсімдер қолжетімділік пен жариялау мүмкіндігіне сай құрастырылған. Бұл рәсімдердің көшірмесі мектеп сайтына, ата-аналар мен балаларға арналған анықтамада орналастырылып, сұранысқа қолжетімді болып табылады.

Рәсімдер

- Түсіну мен қолданудың қарапайымдылығын,
- Бейтараптылықты,
- Тайталастың жоқтығын түсіндіреді.

Ата-аналардың құқығы

Біз шағымды қарастыру барысында

- Әділетті қарауға;
- Сыпайылық танытуға;
- Уақытылы жауап беруге;
- Нақты кеңес беруге;
- Сіздің жеке өміріңізді құрметтеуге – шағымдар мүмкіндігінше құпия түрде қарастырылады (сіздің шағымыңызға қатысты өзге де тиісті жақтармен кеңес алуды есепке алғанда);
- Біздің шешіміздің нақты негізі болуына кепілдік береміз:

Егер шағым дәлелді болса, онда біз оны лайықты түрде қарастырамыз. Егер тексерістен кейін шағым беруге негіз болмағандығы анықталса, біз сізге хабар береміз.

Ата-аналардың жауапкершілігі

Шағым берер кезде біз сізден

- өз сұрақтарыңызды уақытылы қоюыңызды;
- біздің қызметкерлерге құрметпен және сыпайылықпен қарауыңызды;
- қойылған сұрақтар бойынша нақты, әрі қысқа жауап қайтаруыңызды;
- рәсімдерді толық қолданып, онда тиісті деңгейде қатысуыңызды күтеміз.

Басқа тараптардың құқығы

Бұл процесс тайталас болып табылмайды, сондықтан өзге де органдардың қатысуын талап етпейді.

Шағым берушімен бірге шағымды қарастыру мен шешуге көмегін тигізетін мүмкін болар жерлерде өзге тұлға немесе директор мен орынбасарлары ілесіп баруы мүмкін.

Қызметкердің құқығы

Қызметкер кеңес пен қолдау үшін кәсіби органға жүгіне алады, сонымен қатар Директор немесе оның орынбасарының рұқсатымен шағымды қарастыру мен шешуге көмегін тигізетін өзге тұлғаны бірге алып жүре алады.

Шағым түскен қызметкер қойылған сұрақтарға жауап бермес бұрын шағымның жазба түрін және ол туралы ата-ана\қамқоршысы берген толық мәліметке ие болады.

Заң бойынша өкілдік

Заң бойынша өкілдік немесе кәсіби сапада қызмет көрсететін тұлға бұл рәсімде қарастырылмаған. Бұл рәсім оған қатысушылардың ешқайсының заңды құқықтарына бұзбайды.

Сіздің шағымыңызбен кім жұмыс істейді?

Ресми емес кезеңде сіздің шағымыңызды оқытушы қабылдайды, қарастырады. Егер сіз процесстің ресми жағына көшсеңіз, процесс үшін толық жауапкершілікті (егер ол өзі шағым бағытталған тұлға болмаса) директор алады. Директор керек болған жағдайда шағымды қарастыру, тексеру мен сұрақты шешу үшін кіші комитет құруға жауапты.

Шағым беру

Бейресми кезең

1 қадам – шағым түскен оқытушымен әңгімелесу.

Біріншіден, шағым, әдетте, тиісті сыныптың сынып жетекшісіне мәселені (проблеманы) шешуге мүмкіндік беру үшін ауызша берілуі керек. Мектепте бар осындай кездесулерді ұйымдастыру және өткізу хаттамаларын сақтаңыз және оқытушылар құрамының мүшелеріне қол жеткізуге қатысты мектептің саясатын ұстаныңыз.

Бұл тәсіл, егер сіз оны іс-әрекеттің дұрыс бағыты деп санасаңыз, ресми процесті кейінірек бастауға шешім қабылдауға кедергі болмайды. Егер шағым мектептегі мұғалімге қатысты болмаса, оны мектеп директорларына жіберу керек.

2 қадам – Директорларға немесе директордың орынбасарларына хабарласу

Егер сіздің шағымыңыз 1-қадамды орындағаннан кейін шешілмесе, мәселені (мәселелерді) талқылау үшін мектеп директорларымен немесе директордың орынбасарларымен кездесуді ұйымдастыру керек. Осы кездесу басталғанға дейін сіз директорларға немесе директорлардың орынбасарларына сіздің шағымыңыздың сипаты туралы жазбаша түрде хабарлауыңыз керек, осылайша олар мәселені әрі қарай кідіріссіз шеше алады. Кейбір жағдайларда Директорлар

немесе директордың орынбасарлары Сіздің шағымыңызды дереу тиімді қарастыра алмауы мүмкін және тергеу мен жауап дайындауға біраз уақыт кетуі мүмкін. Егер қосымша уақыт қажет болса, сізге жауап берілетін мерзім мен ықтимал күн туралы хабарланады.

3 қадам – мектеп директорлары.

Егер сіздің шағымыңыз 1-қадам немесе 2-қадам орындалғаннан кейін шешілмесе, сіз мектеп директорларына хат жазуыңыз керек, егер мәселе әлі шешілмесе, онда мектеп директорлары ресми шағым беру процедурасын бастайды.

Егер шағым осы кезеңнің қызметкеріне қатысты болса, сіз осы кезеңдердің бірін өткізіп жібере аласыз. Мысалы, егер сіздің шағымыңыз сынып жетекшісіне қатысты болса, онда ата-аналар тікелей директорларға немесе директорлардың орынбасарларына және т. б. жүгіне алады.

Ресми кезең

Кейде сіздің шағымыңызды 1 және 2-кезеңдерде ұсынылған бейресми процедуралар арқылы шешуге мүмкіндігіңіз болмайды немесе 3-кезеңде процедураларды бастау орынды болуы мүмкін. Сіз мектеп директорларына хат жазып, шағымыңыздың негізін мүмкіндігінше қысқа, нақты сізді мазалайтын сұрақтарға жауап беруіңіз керек.

Сіз 10 жұмыс күні ішінде хатыңыздың жазбаша растауын аласыз. Бұл сіздің хатыңыздың алынғанын растайды және не: сіз көтерген сұрақтарға жауап беріңіз; немесе сіздің шағымыңыздың тексеріліп жатқанын көрсетіңіз және жауап қашан күтуге болатындығын көрсетіңіз (әдетте сіздің хатыңыз алынған күннен бастап 20 жұмыс күнінен кейін). Тергеу сізден мектеп директорларымен кездесуді талап етуі мүмкін және мұндай кездесулер туралы тиісті хабарлама жіберіледі. Мектеп директорлары шағымға қатысты тараптармен де сөйлесе алады.

Апелляция беру мен қаралу процессі

Егер сіз мектеп директорларының шешіміне наразы болсаңыз, сіз олардың шешіміне шағымданған жазбаша пікір алған сәттен бастап 10 жұмыс күні ішінде мектептің бас директорына жаза аласыз. Сіздің жазбаша өтінішіңіз мүмкіндігінше қысқа болуы керек және сіздің шағымыңызға нақты негіз болуы керек. Бас директор апелляция процесін ұйымдастыруға жауап береді. Сізді бас директормен кездесуге шақырады, онда сіздің өтінішіңіз қаралады. Сіз 10 жұмыс күні ішінде хатыңыздың жазбаша растауын аласыз. Бұл сіздің хатыңыздың алынғанын растайды және сізге бас директормен кездесудің күні мен уақытын хабарлайды, онда сіз өзіңіздің шағымыңыздың негіздерін түсіндіре аласыз. Бұл кездесу, әдетте, сіздің апелляциялық сұрауыңызды алған сәттен бастап 30 жұмыс күні ішінде өтеді. Осы кездесуден кейін 10 жұмыс күні ішінде сіз түпкілікті жазбаша жауап күтуіңіз керек. Онда бас директорлардың тұжырымдары, ұсыныстары және қабылданған шешімдерді растайтын себептер көрсетіледі.

Бас директордың шешімі түпкілікті болып табылады. Процесс соңында әкімшілік сізге шағым беру процедурасы аяқталғанын және мәселе жабық деп саналатынын жазбаша түрде хабарлайды.

Құжат айналымы

Директор мен оның орынбасарлары шағымға қатысты барлық жазбаларды, әңгімелесулер мен кездесулердің есебін жүргізуі тиіс. Бұл жазбалар мектепте құпия, өзге оқушылар құжаттарынан жеке сақталады. Жазба соңғы жазбадан үш жыл өткеннен кейін жойылады.

Арам ниетті немесе орынсыз шағымдар

Бас кеңсе немесе Директор ата-аналар/ата-аналар топтарының шағымдарын арам ниетте немесе орынсыз деп таныса, онда олар қызметкерлерді мұндай әрекеттерден қорғау мақсатында тиісті мемлекеттік мекемеге жүгінеді.

Implemented: March 2019

Выполнено: март 2019 г.

Орындалды: 2019 жылдың наурыз айы

Reviewed: July 2022

Рассмотрен: июль 2022

Қайта қаралды: 2022 жылдың шілде айы

To be reviewed: July 2025

Подлежит рассмотрению: июль 2025

Қайта қарау: 2025 жылдың шілде айы



Ата-аналардың шағым беруі мен оны қарастыру рәсімдері