

«TAMOS Education», в лице Директора и его заместителей, определяет направление и характер школы во всем, и стремится работать с родителями в максимальном соблюдении интересов образования детей. Целью данной процедуры является подача и рассмотрение жалоб, поданных родителями / опекунами учащихся школы.

Процедура охватывает все вопросы, связанные с действиями персонала, занятого в школе, и применением школьных процедур, если они затрагивают отдельных учеников. Однако Директорам, заместителям, преподавателям и родителям необходимо четко понимать разницу между возникшей проблемой и жалобой. Серьезное отношение к неформальному решению проблем на самой ранней стадии сократит количество жалоб, которые перерастут в формальные.

Если с самого начала становится очевидным, что вопрос должен рассматриваться в соответствии с другими установленными процедурами или механизмами подачи жалоб, настоящая Процедура рассмотрения жалоб отклоняется в пользу согласованной процедуры, такой как Закон Республики Казахстан о защите детей, Специальная Политика в области образования, Общие правила приема, Политика дисциплинарного отстранения и исключения, а также любых решений, принятых Директором и / или сотрудником, ответственным за дисциплину.

ПРОЦЕДУРА

Школа не рассматривает анонимные жалобы (за исключением тех, которые касаются вопросов защиты детей), и поэтому настоящая процедура не предусматривает решение по вопросам анонимных жалоб.

ЦЕЛИ

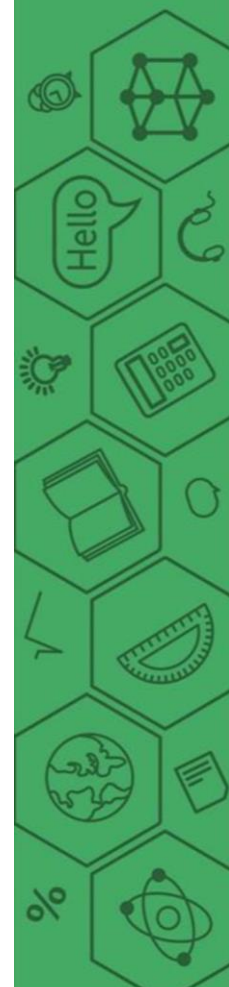
При проведении процедуры рассмотрения жалоб мы стремимся:

- поощрять решение проблем неформальными средствами везде, где это возможно;
- максимально быстро обрабатывать жалобы и держать людей в курсе принятия решений;
- обеспечить полное и справедливое расследование;
- должным образом учитывать права и обязанности всех вовлеченных сторон;
- уважать конфиденциальность;
- рассмотреть все спорные вопросы и предоставить надлежащий ответ и соответствующее возмещение в случае необходимости;
- предоставить информацию высшему руководству и Директору школы, чтобы улучшить качество предоставляемых услуг.

Процедуры разработаны с учетом их доступности и возможности опубликования. Копия этих процедур будет размещена на веб-сайте школы, опубликована в справочнике для родителей и учащихся и доступна по запросу.

Процедура подразумевает:

- простоту понимания и применения;
- беспристрастность; и
- отсутствие конфронтации;



ПРАВА РОДИТЕЛЕЙ

При рассмотрении Вашей жалобы мы гарантируем:

- справедливое обращение;
- вежливость;
- своевременный ответ;
- точную консультацию;
- уважение вашей частной жизни – жалобы будут рассматриваться как конфиденциальные, насколько это возможно, учитывая возможность консультаций с другими соответствующими сторонами относительно вашей жалобы;
- четкие основания принятых нами решений.

Если жалоба обоснована, мы признаем это и рассмотрим ее должным образом. Если после расследования станет ясно, что для жалобы нет оснований, мы сообщим вам об этом.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ

При подаче жалобы мы ожидаем, что Вы:

- своевременно зададите все вопросы;
- будете относиться к нашим сотрудникам с уважением и вежливостью;
- предоставите точную и краткую информацию по заданным вопросам;
- воспользуетесь процедурами в полной мере и будете участвовать в них на соответствующих уровнях.

ПРАВА ДРУГИХ СТОРОН

Процесс не является конфронтацией и не предусматривает привлечения какого-либо другого предписанного или не предписанного законом органа.

Заявителя может сопровождать другое лицо, где это возможно, или Директор и заместитель, что может помочь расследованию и разрешению жалобы.

ПРАВА СОТРУДНИКОВ

Персонал может обратиться за советом и поддержкой к своему профессиональному органу, а также возможно сопровождение другим лицом с разрешения Директора или заместителя, если это поможет расследованию и разрешению жалобы.

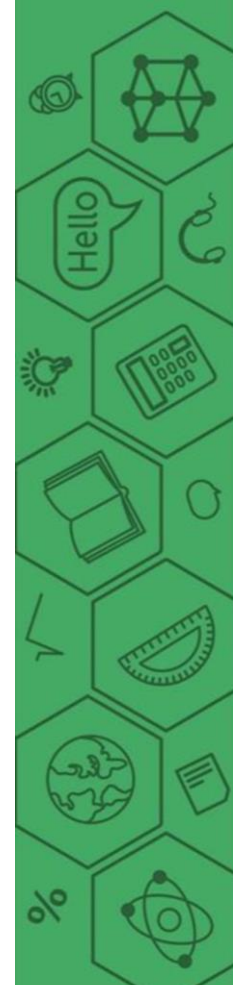
Сотрудник, на которого непосредственно ссылаются в жалобе, получает письменную копию жалобы и подробную информацию, предоставленную родителем / опекуном, до того, как он будет обязан ответить на поставленные вопросы.

ЮРИДИЧЕСКОЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО

Юридическое представительство или представительство лицами, выступающими в профессиональном качестве, в этой процедуре не допускается. Настоящая процедура не лишает законных прав ни одного из участников разбирательства.

КТО БУДЕТ РАБОТАТЬ С ВАШЕЙ ЖАЛОБОЙ?

На неофициальном этапе ваша жалоба принимается и рассматривается соответствующим преподавателем. Если вы перейдете к формальной части процесса, Директор возьмет на



себя ответственность за процесс, если только он сам не является предметом жалобы, и в этом случае Директор также берет на себя ответственность. В случае необходимости Директор будет нести ответственность за создание Подкомитета по рассмотрению жалоб, для расследования и решения вопроса.

ПРОЦЕДУРА ПОДАЧА ЖАЛОБЫ

Неформальный этап

Шаг 1 – Беседа с преподавателем, на которого подана жалоба

В первой инстанции жалоба подается устно соответствующему преподавателю (классному руководителю, Директору или завучу), чтобы у него / нее была возможность решить проблему самостоятельно. Пожалуйста, соблюдайте действующие в школе протоколы по организации и проведению таких встреч и следуйте политике школы в отношении доступа к преподавателям.

Этот подход не мешает принять решение вступить в формальный процесс на более позднем этапе, если вы считаете, что это необходимо. Если жалоба не касается школьного преподавателя, она передается Директору.

Шаг 2 – Контакт с Директором

Если ваша жалоба остается нерешенной после 1 шага, вам следует договориться о встрече с Директором для обсуждения проблемы. Перед этой встречей необходимо письменно сообщить Директору о характере вашей жалобы, чтобы он / она мог решить проблему без дальнейших задержек. В некоторых случаях Директор может не иметь возможности эффективно рассмотреть жалобу немедленно, и ему может потребоваться некоторое время для расследования и подготовки ответа. В этом случае вам сообщат о сроках и дате, к которой будет выдан ответ.

Шаг 3 – Директор

Если жалоба остается нерешенной после шага 1 и шага 2, необходимо написать письмо Директору и, если проблема все еще не решена, Директор начнет разбирательство по официальной жалобе.

Формальный этап

Иногда не удастся разрешить жалобу с помощью неофициальных процедур, предложенных на шагах 1 и 2, или, возможно, более уместно сразу инициировать процедуры шага 3. Необходимо направить письмо Директору с указанием оснований жалобы как можно более кратко, обращаясь конкретно к волнующим Вас вопросам.

Вы получите письменное подтверждение получения письма в течение 10 рабочих дней, и либо получите ответ на поставленные Вами вопросы, либо сообщение, что Ваша жалоба расследуется, с указанием, когда Вы можете ожидать ответа (обычно не более 20 рабочих дней с даты получения Вашего письма). Расследование может потребовать встречи с Директором, и о таких встречах будет направлено соответствующее уведомление. Директор также может поговорить со сторонами, имеющими отношение к жалобе.



ПРОЦЕСС ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

Если вы не удовлетворены решением Директора, вы можете направить письмо с обжалованием принятого решения в администрацию школы в течение 10 рабочих дней с момента получения письменного ответа. Ваш письменный запрос должен быть максимально кратким и содержать конкретные основания для апелляции. Главный офис созывает Апелляционный подкомитет. Вас пригласят на заседание Апелляционного подкомитета, где будет рассмотрена апелляция. Вы получите письменное подтверждение получения письма в течение 10 рабочих дней, с указанием даты и времени встречи с Апелляционным подкомитетом, на которой у вас будет возможность объяснить основания апелляции. Эта встреча обычно проводится в течение 30 рабочих дней с момента получения апелляционного запроса. В течение 10 рабочих дней после этой встречи можно ожидать окончательный письменный ответ с приведением выводов администрации школы, рекомендаций и оснований принятого администрацией решения.

Решение головного офиса является окончательным. В конце процесса администрация письменно сообщит вам, что процедура рассмотрения жалоб исчерпана и вопрос считается закрытым.

ДОКУМЕНТООБОРОТ

Директор и заместители должны вести учет всей переписки, разговоров и встреч, касающихся жалобы. Эти записи должны храниться в школе в условиях конфиденциальности и отдельно от записей учащихся. Все такие записи уничтожаются через три года после даты последней переписки по этому вопросу.

ЗЛОНАМЕРЕННЫЕ ИЛИ БЕЗОСНОВАТЕЛЬНЫЕ ЖАЛОБЫ

В тех случаях, когда головной офис или Директор считают действия родителя / группы родителей злонамеренными или безосновательными, они обращаются за консультацией к соответствующему государственному работодателю, чтобы защитить персонал от таких действий.

Implemented: March 2019

Выполнено: март 2019 г.

Орындалды: 2019 жылдың наурыз айы

To be reviewed: March 2020

Подлежит рассмотрению: март 2020

Қайта қарау: 2020 жылдың наурыз айы



General Director



Lydia Shapovalova

School governor and Cambridge Director



Paul Collier-Woods

