

## Қызметкерлердің шағымдарын қарау рәсімі

TAMOS Education қызметкерлердің жұмысқа орналасуына байланысты шағымдар мен проблемаларды бере алатын процестің қажеттілігін мойындайды. Қызметкер мен TAMOS Education арасындағы келіспеушіліктер TAMOS Education бұзушылықтары туралы ақпараттандыру саясатының осы нұсқаулары мен нұсқауларына сәйкес шешілуі тиіс.

Шағым берудің ережелері:

1. Қызметкер өз шағымын өзі береді. Тәртіп бойынша, ол өз шағымын жетекшісімен бірге қарастырады. Менеджер/жетекші/Директор орын алған мәселені жабық кездесу түрінде өткізеді. Менеджер/жетекші/Директор тиісінше мәселені қарастырып, кейін қызметкерге бір апта көлемінде жауабын (жағдаятқа байланысты жауап ауызша немесе жазбаша түрде болуы мүмкін) беруі керек.  
Егер қызметкер бұл мәселені менеджерімен / жетекшісімен талқылай алмайтынын сезсе, ол дереу директордың орынбасарымен, бөлім бастығымен, мектеп директорларымен немесе кадрлар жөніндегі менеджермен кеңесуі мүмкін.
2. Менеджер деңгейінде мәселе қанағаттанарлық түрде шешілмейтін белгілі бір жағдайларда қызметкер директордың орынбасарларынан, мектеп директорларынан, мектеп директорынан немесе кадрлар жөніндегі менеджерден көмек немесе басшылық сұрауы керек.
3. Егер мектеп директорлары қызметкер мен тиісті бөлім басшысының арасындағы мәселені қанағаттанарлық түрде шеше алмаса, онда мектеп директорлары қызметкерге жазбаша түрде шағым беруге кеңес беруі керек. Бұл кезеңде Бас директорға хабарлау керек. Бас директор мәселені шешу үшін барлық мүдделі тараптармен кездесуді тағайындайды және бас директор барлық тараптар үшін қолайлы ақылға қонымды шешім іздейтін бейтарап делдал ретінде әрекет етеді. Барлық тараптар тиісті деп санайтын кез-келген фактілерді ұсына отырып, процеске қатысады. Қызметкер мен менеджер басқа TAMOS Education қызметкерлерін куәгер ретінде тарта алады.
4. Бөлім бастығы немесе бөлім өкілі кездесуден кейін бір апта ішінде қызметкердің жауабын алады (жазбаша түрде). Мектеп директорлары бөлімге жазба түрде мәселені шешуде, жауап беруге көмектеседі.

## Жұмыстан босату саясаты/еңбек келісімшартын бұзу

Қызметтен кету мен босатылу келесідей басшылық принциптеріне сай орындалады:

Ары қарай қызметкерді жұмыстан босатудың бірнеше мысалдары келтірілген:

- уақытша тағайындау мерзімінің аяқталуы;
- жұмыстан босату туралы өтініш;
- өрескел немесе елеусіз тәртіпбұзушылық үшін жұмыстан босату;
- қызметкердің мүгедектігі;
- жұмыстан бас тарту;
- демалыстан шыға алмауы.

Жоғарыда көрсетілген себептер жоғары басшылықпен басқа жерде талқыланады. Еңбек келісімшартын бұзу туралы қандай да бір әрекет жасамас бұрын тиісінше саясатпен танысу керек:

1. Бөлім жетекшісі қызметкерді жұмыстан босату үшін, ең алдымен мектеп директорымен кеңесуі тиіс.
2. «TAMOS Education» қызметкерлері өз еркімен жұмыстан босатылатын болса, онда олар алдымен мектеп директорына хабарлау керек.
3. Егер ол тиісінше өз еркімен жұмыстан босатылуы туралы хабарламаса, онда қайта жұмысқа тұру құқығынан айырылуы мүмкін.
4. «TAMOS Education» ішінде бір қызметтен екінші қызметке ауыстырылған қызметкерлер жоғарыда айтылған принциптерді қатаң сақтанып, жетекшісі мен қызметкерлер бойынша менеджері құптайтын балама келісім ұсынуы тиіс.
5. Жұмыстан босатылған қызметкер соңғы есепке дейін кілт, форма мен құрал-жабдықтар, материалдар мен визалық құжаттар сияқты «TAMOS Education» мүлкін толығымен қайтаруы керек. Оған қоса, «TAMOS Education» алдында барлық қарыздарын өтеуін бақылайды.

6. Қызметкер жұмыстан босатылған немесе жұмысын тоқтатқан кезде, жұмыстан босатылған кезде сұхбат жүргізу немесе аутплейсмент қызметін пайдалану орынды. Шығуға қатысты кез-келген мәселелерді мектеп директорымен немесе кадрлар жөніндегі менеджермен талқылауға болады.
7. Мектеп директорлары немесе кадрлар жөніндегі менеджер түпкілікті төлем мәселелерін, медициналық сақтандыру талаптарын және басқа да тиісті мәселелерді тиімді шешуді қамтамасыз ету үшін жұмыстан шығарудың қажетті нысандарын дереу өңдеуі керек.

Қызметкер қайтыс болған жағдайда, тиісті бөлімнің басшысы бұл туралы мектеп директорына хабарлауы керек. Қайтыс болған адамның достары мен туыстарының кез-келген сұраулары тиісті құжаттарды ұсыну үшін мектеп директорларына жіберілуі керек.

**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**

