

«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 первом случае жалоба, как правило, должна быть подана устно классному руководителю соответствующего класса, чтобы у них была возможность решить проблему (проблемы). Пожалуйста, соблюдайте существующие в школе протоколы организации и проведения таких встреч и следуйте политике школы в отношении доступа к членам преподавательского состава.

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 – контактировать с завучами или с заместителями директоров

Если ваша жалоба остается нерешенной после выполнения шага 1, вам следует организовать встречу с директорами школ или заместителями директоров для обсуждения проблемы (проблем). До начала этой встречи вы должны письменно проинформировать директоров или заместителей директоров о характере вашей жалобы, чтобы они могли решить проблему без дальнейших задержек. В некоторых обстоятельствах директора или заместители директоров могут быть не в состоянии эффективно рассмотреть вашу жалобу немедленно, и им может потребоваться некоторое время для расследования и подготовки ответа. Если потребуется дополнительное время, вы будете проинформированы о сроках и вероятной дате, к которой будет выдан ответ.

Шаг 3 – директора школ

Если ваша жалоба остается нерешенной после выполнения шага 1 или шага 2, вы должны написать директорам школ, и если проблема все еще не может быть решена, тогда директора школ начнут процедуру подачи официальной жалобы.

Вы можете пропустить один из этих этапов, если жалоба касается сотрудника этого этапа. Например, если ваша жалоба касается классного руководителя, то родители могут обратиться непосредственно к директорам или заместителям директоров и т.д.

Формальный этап

Иногда у вас не будет возможности разрешить вашу жалобу с помощью неофициальных процедур, предложенных на Этапах 1 и 2, или, действительно, может быть более целесообразно инициировать процедуры на этапе 3. Вы должны написать директорам школ и изложить основания для вашей жалобы как можно более кратко, конкретно затрагивая вопросы, которые вас беспокоят.

Вы получите письменное подтверждение вашего письма в течение 10 рабочих дней. Это подтвердит, что ваше письмо было получено, и либо: предоставьте ответ на поднятые вами вопросы; либо укажите, что ваша жалоба расследуется, и укажите, когда вы можете ожидать получения ответа (обычно максимум через 20 рабочих дней с даты получения вашего письма). Расследование может потребовать от вас встречи с директорами школ, и о таких встречах будет дано надлежащее уведомление. Директора школ могут также поговорить со сторонами, имеющими отношение к жалобе.

Процесс подачи и рассмотрения апелляции

Если вы недовольны решением директоров школ, вы можете написать генеральному директору школы в течение 10 рабочих дней с момента получения письменного отзыва, обжалующего их решение. Ваш письменный запрос должен быть как можно более кратким и содержать конкретные основания для вашей апелляции. Генеральный директор будет отвечать за организацию процесса подачи апелляций. Вы будете приглашены на встречу с генеральным директором, где будет рассмотрено ваше обращение. Вы получите письменное подтверждение вашего письма в течение 10 рабочих дней. Это подтвердит, что ваше письмо получено, и сообщит вам дату и время встречи с генеральным директором, на которой у вас будет возможность объяснить основания для вашей апелляции. Эта встреча, как правило, состоится в течение 30 рабочих дней с момента получения вашего апелляционного запроса. В течение 10 рабочих дней после этой встречи вы должны ожидать окончательного письменного ответа. В нем будут указаны выводы, рекомендации генеральных директоров и причины, подтверждающие принятые решения.

Решение генерального директора является окончательным. В конце процесса администрация сообщит вам в письменной форме, что Процедура подачи жалоб исчерпана и что 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 бесосновательные жалобы

В тех случаях, когда головной офис или Директор считают действия родителя / группы родителей злонамеренными или бесосновательными, 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

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

