

Политика жалоб

Ardingly Astana стремится защищать детей, обеспечивать их безопасность и поддерживать благополучие всех учеников. Мы ожидаем, что сотрудники, родители, волонтеры, посетители и ученики будут разделять это обязательство.

Название политики: Жалобы

Черновик: 26 июня 2024 года

Утверждено Руководящей командой: 3 июля 2024 года

Опубликовано: 3 июля 2024 года

Миссия

- Наша миссия – чтобы каждый ребенок вел насыщенную и радостную жизнь, максимально раскрывал свои таланты в школе и был готов к жизни за ее пределами.
- В основе образования Ardingly лежит убежденность в том, что каждый ребенок известен, ценится и получает поддержку. У каждого ребенка есть уникальный характер, уникальные способности и вклад, который он может внести.
- Наша цель – понять и развить их характер, усилить их способности, поощрить и признать их вклад, воспитывая те ценности, личные качества и навыки, которые им понадобятся для успешной жизни за пределами Ardingly.

Видение школы

Мы стремимся предоставить высококачественное образование XXI века, будучи современно мыслящей и высокоуспешной международной школой, учитывающей культуру и язык Казахстана, с акцентом на академические успехи, отличную поддержку учащихся, приверженность искусству и технологиям, выдающиеся условия и глобальное мировоззрение.

Наше кредо – это общее стремление готовить наших учеников к будущему миру, а не к настоящему. Это означает предоставление индивидуального образования, позволяющего детям изучать свои интересы, и передовые условия, которые позволяют каждому ребенку идти по своему пути, исследовать и экспериментировать.

Введение

В Ardingly Astana мы считаем, что обратная связь с родителями важна. Поэтому мы призываем наших родителей напрямую выражать свои обеспокоенности соответствующему учителю или, если потребуется, члену Руководящей команды. Мы всегда серьезно воспринимаем высказанные вопросы, при необходимости проводим тщательное расследование и отвечаем родителям в разумные сроки. Родители могут обращаться с жалобами к сотрудникам как лично, так и письменно по электронной почте. Мы рекомендуем при всей электронной переписке, касающейся жалоб, ставить в копию главу начальной школы. Все выраженные обеспокоенности фиксируются в файле жалоб родителей для дальнейшего использования. Мы просим, чтобы все жалобы и замечания касались непосредственно ребенка родителей, подающих жалобу, и относились к вопросам здоровья и безопасности, поддержки учащихся, академического прогресса или профессионализма сотрудников.

Любые вопросы, касающиеся защиты детей, должны быть адресованы непосредственно директору.

Эта политика доступна онлайн на сайте школы; по запросу любого родителя или ученика документ может быть предоставлен в печатном виде. Политика предназначена для родителей и учеников школы и не может быть использована третьими лицами или сотрудниками в отношении Ardingly Astana.

Этапы разрешения жалоб

Надеемся, что большинство вопросов и жалоб будут разрешены быстро и неформально.

- В первую очередь любые вопросы или жалобы академического, педагогического или воспитательного характера должны быть адресованы непосредственно классному или предметному учителю.
- Если учитель не может разрешить вопрос, жалоба будет передана главе начальной школы.
- Если проблема остается нерешенной, она должна быть передана директору.
- Если проблема все еще не решена, она должна быть передана на рассмотрение управляющего совета (председателя совета).
- В случаях особой важности (включая вопросы защиты детей) жалоба немедленно передается директору (или школьному специалисту по защите детей в случае вопросов по безопасности детей).

Отслеживание жалоб и обязанности

Важно выстраивать эффективные протоколы общения, чтобы своевременно и эффективно решать любые вопросы.

- Вопросы, связанные с обучением, деятельностью в классе или воспитательным процессом, должны быть доведены до сведения классного учителя.
- Вопросы, касающиеся преподавательского состава, следует адресовать главе начальной школы, если они не были решены непосредственно с соответствующим сотрудником.
- Вопросы, касающиеся главы начальной школы, следует направить директору, если они не были решены с главой начальной школы.
- Вопросы административного характера можно направлять офис-менеджеру или директору.
- Вопросы, касающиеся директора, должны быть переданы на рассмотрение председателя совета, если они не были решены с директором.
- Вопросы, связанные с защитой детей, должны быть переданы директору или школьному специалисту по защите детей.
- Административный персонал обязан передавать все нерешенные вопросы и жалобы директору.

Способы подачи жалобы

Жалобы можно подавать неформально, в первую очередь, учителям и/или административному персоналу, если они не касаются здоровья и безопасности ребенка. Простые выражения обеспокоенности не фиксируются, и учителя или административные

сотрудники постараются решить ситуацию в меру своих возможностей без необоснованных задержек.

Более серьезные вопросы должны быть изложены в письменной форме. Родители и учащиеся, желающие подать официальную письменную жалобу, должны направить ее соответствующему главе начальной школы и/или директору и запросить регистрационный номер на копии документа.

Сроки рассмотрения

Мы признаем, что к жалобам следует относиться серьезно и действовать оперативно, однако важно, чтобы поспешность не мешала качественному разрешению ситуации. Получение обращения будет подтверждено в течение 24 часов с указанием срока, когда родители могут ожидать решения. В ситуациях, когда факты, причины и последствия неясны, школе может потребоваться до трех рабочих дней на ответ родителям или ученикам.

Реестр жалоб

Все официально поданные жалобы хранятся в архивах школы в оригинале и копии. Административный персонал ведет реестр жалоб, где фиксируются вопросы, дата, решение и вовлеченные лица.

Решение жалоб

Для уточнения решения и/или нахождения адекватных способов разрешения ситуации может потребоваться официальное обсуждение между родителями/учащимися и главой начальной школы и/или директором и председателем совета. Надеемся, что удастся найти положительное решение, которое не нарушит интересов вовлеченных сторон.

Более серьезные жалобы на других учеников будут рассматриваться в школе главой начальной школы с привлечением всех участников (учеников и сотрудников, которые могут оказать поддержку).

Принятые решения, причины и выводы по жалобам будут переданы вовлеченным сторонам письменно, по электронной почте или письмом, в течение недели после принятия решения. Письмо с результатами будет подготовлено главой начальной школы.

Этап 1 – Жалоба учителю (выражение обеспокоенности)

Первый этап процесса подачи жалобы – это выражение обеспокоенности, которое следует направить соответствующему классному или предметному учителю по школьной электронной почте с указанием главы начальной школы в копии.

В случаях, когда обеспокоенности или жалобы выражены по телефону или по электронной почте в школьный офис, сотрудники офиса направят родителей к соответствующему классному/предметному учителю, главе начальной школы или директору в зависимости от характера жалобы в течение 24 часов.

- Классный или предметный учитель должен подтвердить получение жалобы в течение 24 часов и проинформировать соответствующего директора по электронной почте.
- Глава начальной школы может обсудить поднятый вопрос в зависимости от характера жалобы.
- Родителям должно быть предложено встретиться для обсуждения жалобы. Встреча будет записана, и запись будет направлена главе начальной школы.
- Ответная информация должна быть отправлена вовлеченным сторонам в течение 24 часов. Глава начальной школы будет проинформирован о результатах и возможных дальнейших действиях.
- Родителей также следует проинформировать о том, что, если они не удовлетворены ответом и хотят продолжить разбирательство, они могут обратиться к главе начальной школы в письменной форме.

Жалобы на учителя должны быть направлены главе начальной школы.

Этап 2 – Жалоба директору начальной школы (официальная жалоба)

Если вы выразили обеспокоенность классному или предметному учителю и считаете, что ответ неудовлетворителен, пожалуйста, свяжитесь с главой начальной школы напрямую по школьной электронной почте.

- Глава начальной школы должен подтвердить получение вашей жалобы в письменной форме. В некоторых случаях глава начальной школы уже участвовал в рассмотрении вопроса; в других случаях это будет его/ее первое участие.
- Глава начальной школы должен предложить вовлеченным сторонам возможность встретиться для обсуждения жалобы.
- Если жалоба касается сотрудника, глава начальной школы должен обсудить это с сотрудником, на которого подана жалоба.
- При необходимости глава начальной школы должен повторно опросить вовлеченных лиц и вести записи.
- Глава начальной школы обновит журнал жалоб родителей с результатами и соответствующими деталями.
- Родители также должны быть уведомлены о том, что, если они не удовлетворены ответом и хотят продолжить разбирательство, они могут обратиться к директору в письменной форме.

Жалобы на главу начальной школы должны быть направлены директору.

Этап 3 – Встреча с директором

Если вы выразили обеспокоенность главе начальной школы и считаете, что решение неудовлетворительное, или если жалоба подана на главу начальной школы, пожалуйста, свяжитесь с директором.

- Директор должен подтвердить получение вашей жалобы в письменной форме в течение 24 часов. В некоторых случаях директор уже участвовал в рассмотрении вопроса; в других случаях это будет его/ее первое участие.

- Директор должен предложить возможность встретиться для обсуждения жалобы.
- Если жалоба касается сотрудника (включая главу начальной школы), директор должен обсудить это с сотрудником, на которого подана жалоба.
- При необходимости директор должен опросить вовлеченные стороны, ведя точные записи.
- Директор обновит журнал жалоб родителей с результатами и соответствующими деталями. Конфиденциальная письменная запись будет храниться в форме журнала жалоб родителей для всех этапов рассмотрения жалоб Руководящей командой и Школьным советом.

Жалобы на директора должны быть направлены председателю совета.

Этап 4 – Встреча с председателем школьного совета

Если вы выразили обеспокоенность директору и считаете, что решение неудовлетворительное, пожалуйста, свяжитесь с председателем школьного совета.

- Председатель должен подтвердить получение вашей жалобы в письменной форме в течение 24 часов. В некоторых случаях председатель уже участвовал в рассмотрении вопроса; в других случаях это будет его/ее первое участие.
- Председатель должен предложить возможность встретиться для обсуждения жалобы.
- Если жалоба касается сотрудника (включая директора), председатель должен обсудить это с сотрудником, на которого подана жалоба.
- При необходимости председатель должен опросить вовлеченные стороны, ведя точные записи.
- Председатель попросит директора обновить журнал жалоб родителей с результатами и соответствующими деталями. Конфиденциальная письменная запись будет храниться в форме журнала жалоб родителей для всех этапов рассмотрения жалоб Руководящей командой и Школьным советом.

Этап 5 – Панель

Мы надеемся, что родители останутся удовлетворены решениями, предложенными директором (или председателем совета), или по крайней мере почувствуют, что их обеспокоенности были услышаны, и что школа работает над решением выявленных проблем. Однако, если они захотят продолжить разбирательство, они могут в течение 7 рабочих дней после получения итогового письма обратиться в письменной форме к председателю совета и запросить слушание панелью. Панель соберется в течение 2 недель с момента подачи запроса, за исключением чрезвычайных обстоятельств. Панели будет предоставлена вся необходимая информация для оценки ситуации. Родители могут привести с собой на слушание переводчика. Хотя это не обязательно, они также могут пригласить юридического консультанта. Присутствие любого другого лица, кроме родителей, должно быть заранее сообщено панели родителями. По возможности, панель постарается разрешить жалобу родителей немедленно, без необходимости дальнейшего расследования. Если требуется дополнительное расследование, панель решит, каким образом оно должно быть проведено, и после соответствующего рассмотрения примет решение и даст рекомендации в течение пяти рабочих дней после слушания. Выводы и рекомендации панели будут переданы в письменной форме заявителю и, при

необходимости, лицу, на которого была подана жалоба. Копии также будут переданы директору и председателю совета.

Конфиденциальность

Вся переписка, заявления и записи, касающиеся отдельных жалоб, будут рассматриваться конфиденциально и доступны только директору и непосредственно вовлеченным лицам, за исключением случаев, когда имеется юридическое обязательство.

Злоупотребление процедурой подачи жалоб

Процедура подачи жалоб не предназначена для нарушения нормальной работы школы. Для очень серьезных и срочных вопросов, попадающих в рамки Политики охраны здоровья и безопасности детей или Политики защиты детей, жалобы будут рассматриваться как угрозы безопасности ребенка, и будут предприняты немедленные меры для решения ситуации.

Для всех остальных вопросов и проблем можно использовать процедуру подачи жалоб.

Ежегодный пересмотр

Эта политика будет пересматриваться на ежегодной основе Руководящей командой школы и Школьным советом.

Приложение 1

Процедура подачи жалоб

Этап 1: Жалоба рассматривается сотрудником

- Вопрос решен: Ответ должен быть направлен линейному руководителю по электронной почте. Глава начальной школы фиксирует жалобу и ответ.
- Вопрос не решен: Жалоба и ответ направляются линейному руководителю по электронной почте. Глава начальной школы фиксирует жалобу и ответ.

Этап 2: Жалоба рассматривается главой начальной школы

Глава начальной школы фиксирует жалобу и проверяет завершение первого этапа. Директор информируется о жалобе и возможных результатах.

- Вопрос решен: Ответ направляется линейному руководителю, и глава начальной школы фиксирует жалобу и ответ.
- Вопрос не решен: Жалоба и ответ направляются директору по электронной почте. Директор фиксирует жалобу и ответ.

Этап 3: Жалоба рассматривается директором

Директор фиксирует жалобу и проверяет завершение этапов 1 и 2. Председатель школьного совета информируется о жалобе и возможных результатах.

- Вопрос решен: Ответ направляется линейному руководителю по электронной почте, и директор фиксирует жалобу и ответ.
- Вопрос не решен: Жалоба и ответ направляются линейному руководителю по электронной почте, и директор фиксирует жалобу и ответ.

Этап 4: Жалоба рассматривается председателем совета

- Председатель фиксирует жалобу и информирует директора. Председатель завершает этапы 1, 2, 3 и собирает информацию от соответствующих сторон.
- Назначается встреча с вовлеченными сторонами. Председатель фиксирует жалобу и ответ, информируя директора школы и соответствующих сотрудников о результатах и выводах.
- Вопрос решен: Ответ направляется директору и соответствующим сотрудникам, и директор фиксирует жалобу и ответ.

Этап 5: Слушание панели – если вопрос не решен

Ardingly Astana привержена защите детей, обеспечению их безопасности и поддержке благополучия всех учеников. Мы ожидаем, что сотрудники, родители, волонтеры, посетители и ученики будут разделять это обязательство.