



CHARTERHOUSE
ALMATY

ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРОЦЕДУРА ПЕРЕСМОТРА

1. Основные положения

Charterhouse Almaty стремится поддерживать открытое, уважительное и прозрачное партнёрство со всеми родителями. Школа признаёт, что время от времени могут возникать вопросы или недопонимание, и важно разрешать их оперативно, справедливо и с уважением к достоинству всех сторон.

Настоящая политика определяет порядок подачи родителями жалоб, связанных с их собственным опытом или опытом их ребёнка в Charterhouse Almaty, а также порядок рассмотрения таких обращений. Школа серьёзно относится ко всем жалобам и обеспечивает соблюдение чёткого и структурированного процесса на каждом этапе. Жалобы рассматриваются деликатно, с соблюдением конфиденциальности в пределах требований законодательства и в максимально короткие сроки, при этом обеспечивается справедливый результат для ученика и его семьи.

2. Цели

Настоящая политика направлена на обеспечение того, чтобы:

- Charterhouse Almaty предоставляла родителям чёткий, доступный и последовательный порядок обращения с волнующими их вопросами;
- жалобы рассматривались беспристрастно, уважительно и без предубеждения;
- предпринимались все возможные усилия для неформального урегулирования вопросов при первой возможности;
- официальные жалобы тщательно расследовались, велась точная документация и принимались надлежащие последующие меры;
- родители понимали порядок дальнейшего рассмотрения вопроса, если после каждого этапа они остаются не удовлетворены результатом;
- школа извлекала уроки из жалоб, используя их для совершенствования практики и улучшения опыта учеников и их семей.

3. Практика и процедуры

3.1 Область применения

Настоящая процедура предназначена для родителей и законных представителей учеников, обучающихся в школе. Она не распространяется на будущих родителей и жалобы, поданные после того, как ученик покинул школу. По всем официальным жалобам ведётся письменная документация, включая даты, основные обсуждения и окончательный результат.

Школа рассматривает жалобы, поданные в течение трёх месяцев с момента соответствующего события. Жалобы, поданные по истечении этого срока, рассматриваются только при наличии исключительных обстоятельств. Жалобы, поданные во время школьных каникул, считаются полученными в первый учебный день следующей четверти.

3.2 Этап 1: неформальное урегулирование

В большинстве случаев вопросы могут быть урегулированы неформально в течение семи дней путём обсуждения и разъяснения. Родителям рекомендуется сначала обратиться к наиболее подходящему сотруднику. Как правило, это классный руководитель (Junior School), наставник Дома

(Senior School), руководитель Junior School или руководитель Senior School. Соответствующий сотрудник внимательно выслушает обращение, при необходимости изучит обстоятельства и предложит дальнейшие действия.

Если вопрос невозможно урегулировать неформально либо родитель считает, что неформальное урегулирование не соответствует характеру вопроса, он может перейти к этапу 2.

3.3 Этап 2: официальная жалоба директору школы

Если жалобу не удалось урегулировать на неформальном этапе, родителю следует направить официальное письменное обращение директору школы. В письменной жалобе необходимо изложить суть вопроса, причины, по которым родитель по-прежнему не удовлетворён результатом, и желаемый способ разрешения ситуации.

После получения жалобы директор школы подтверждает её получение, как правило, в течение семи дней. Затем директор школы может провести дополнительное выяснение обстоятельств, встретиться с участвующими родителями или сотрудниками и вести письменную документацию встреч и принятых решений.

Письменный ответ с указанием результата и мер, которые будут приняты, предоставляется в течение 14 дней. Если жалоба касается директора школы, вопрос может быть передан непосредственно генеральному директору, который организует расследование и предоставит ответ в аналогичный срок.

Если после получения решения по итогам этапа 2 родитель по-прежнему не удовлетворён результатом, он может запросить рассмотрение комиссией на этапе 3.

3.4 Этап 3: комиссия по пересмотру

Запрос на пересмотр должен быть подан родителем в письменной форме в течение семи дней после получения решения по итогам этапа 2. В запросе следует объяснить, почему родитель по-прежнему не удовлетворён результатом, и указать желаемый исход.

После этого созывается комиссия по пересмотру, состоящая не менее чем из трёх членов Консультативного совета, которые ранее не участвовали в рассмотрении данного вопроса.

Комиссия по пересмотру проводит заседание в разумно возможный короткий срок, как правило, в течение 14 дней; заявителю или заявителям будет предложено принять участие в заседании.

Слушание проводится в закрытом порядке и протоколируется. Родителей может сопровождать друг, но не юридический представитель, что соответствует процедуре нашей головной школы Charterhouse в Великобритании. Комиссия рассматривает все документы, представленные заранее, и при необходимости может запросить дополнительную информацию.

По завершении слушания комиссия выносит решение, *как правило, в течение семи дней*. Решение комиссии по пересмотру является окончательным.

4 Оценка и ведение документации

Школа ведёт точную и конфиденциальную документацию по всем официальным жалобам, включая:

- даты получения;
- проведённые встречи или собеседования;
- проведённые расследования;
- результат и принятые последующие меры.

Школа также ведёт журнал жалоб, в котором указывается, были ли жалобы урегулированы на каждом этапе и какие меры были приняты по их итогам.

Вся документация хранится в безопасном месте в соответствии с установленными в школе процедурами защиты данных и при необходимости может быть предоставлена внешним инспекторам в случаях, предусмотренных законодательством.

5 Кадровое и ресурсное обеспечение

Директор школы контролирует реализацию настоящей процедуры при поддержке генерального директора. Все сотрудники, участвующие в приёме или рассмотрении жалоб, получают соответствующие инструкции.

Если жалоба касается поведения сотрудника, параллельно могут применяться процедуры отдела кадров.

Если жалоба касается обеспечения безопасности или защиты детей, вопрос незамедлительно передаётся назначенному ответственному за безопасность и защиту детей (Designated Safeguarding Lead, DSL) и рассматривается в соответствии с применимыми процедурами.