



ШКОЛА ВИНГЕЙТ

ЖАЛОБЫ

ЦЕЛЬ

Политика школы заключается в том, чтобы тесно работать вместе с жалобщиками.

Мы убеждены, что совместное сотрудничество родителей, учителей и администрации школы для общей цели поможет создать доверительные отношения и достигнуть положительных результатов.

Школа всегда рассматривает жалобы и предложения родителей. Однако, анонимные жалобы рассматриваться не будут.

Школа всегда предпринимает действия для решения ситуации и старается удовлетворять просьбы родителей и других жалобщиков в неофициальном порядке. Родители также могут подать официальную жалобу или подать на апелляцию после того, как администрация школы примет решение относительно жалобы.

Что такое жалоба?

Жалоба – это выражение недовольства относительно методов решения различных проблем, отношения к ученикам, конкретному ученику, учителям и так далее.

Серьезные жалобы или обвинения, относящиеся к неприемлемому отношению с учениками или насилию (психологическому, физическому или финансовому) принимаются в соответствии с официальной процедурой.

Как подать жалобу?

Если жалоба относится к:	Связаться с:
Инциденту на игровой площадке или в классе	В первую очередь: с классным руководителем, или другим учителем (например, с учителем, на чьем уроке произошел инцидент)
Инциденту, требующему вмешательства старшего учителя или члена школьной администрации:	Ясли – 2-ой класс: Завуч младших классов 3-ий – 6-ой класс: Завуч средних классов 7-ой – 9-ый класс: Завуч Ключевой Стадии 3 10-ый и 11-ый класс: Завуч Ключевой Стадии 4 12-ый и 13-ый класс: Завуч старших классов
Серьезный инцидент или проблема;	Директор школы Вингейт

Школа обязуется разбираться с жалобами как можно быстрее, каждая стадия обрабатывания жалоб выполняется в течение 5 школьных дней. Иногда в 5 дней

уложиться не представляется возможным. Жалобщик будет уведомлен о задержке. Если жалоба написана на одного из сотрудников школы, администрация школы уведомит об этом сотрудника в ближайшее время.

Процедура рассмотрения жалоб

(i) Первая стадия: без формальностей

Сначала школа пытается разобраться в ситуации без формальностей, методом обсуждения предмета жалобы с обеими сторонами. Однако, если ситуация не разрешается таким методом, жалоба передается на рассмотрение старшему учителю или завучу. Они попытаются:

- понять суть жалобы
- разобраться в фактах методом наведения справок
- посоветоваться с необходимыми инстанциями
- решить проблему без формальностей
- установить, решена ли проблема
- рассказать жалобщику, подавшему жалобу, как перейти в следующую стадию – формальное рассмотрение жалобы
- сделать запись в реестре жалоб

Жалобщик должен уведомить завуча о своем желании перейти к формальному рассмотрению жалобы в течение 5 школьных дней после того, как он будет оповещен о результате предыдущей стадии рассмотрения жалобы.

(ii) Вторая стадия: формальное рассмотрение жалобы

Если проблема не была решена в первой стадии, или если жалобщик сообщил, что желает перейти сразу ко второй стадии, завуч должен сообщить жалобщику о формальной стадии рассмотрения жалоб.

Завуч сделает следующее:

- запросит письменное подтверждение подачи жалобы
- посоветуется с необходимыми в данном случае инстанциями
- если жалоба относится к одному из сотрудников школы, завуч сообщит им об этом и предоставит им копию жалобы
- организует полное расследование обстоятельств
- составит отчет о результатах проведенного расследования и примет необходимые меры
- сообщит жалобщику о результате

Эта стадия обычно занимает не более 5 школьных дней.

Если по окончании расследования завуч примет решение, что никаких дополнительных действий принимать не следует, он сообщит об этом жалобщику в письменном виде. У жалобщика есть право на апелляцию. На апелляцию необходимо подать в течение 5 школьных дней.

(iii) Апелляция

Специальная апелляционная комиссия, состоящая из владельцев школы, старших сотрудников и 1 независимой стороны будет собрана для рассмотрения апелляции. Жалобщик может пригласить на рассмотрение апелляции одного друга или переводчика.

Комиссия сделает следующее:

- рассмотрит письменные материалы по жалобе
- рассмотрит содержание жалобы и действия, предпринятые завучем
- пригласит завуча и/или жалобщика на личную встречу
- посоветуется с другими инстанциями при необходимости

После рассмотрения апелляции комиссия определит, необходимо ли отклонить или принять апелляцию, или же направит жалобу на повторное рассмотрение завучем. В случае принятия апелляции комиссия:

- предпримет необходимые действия
- сообщит жалобщику и завучу об их решении
- сообщит жалобщику о дополнительных действиях, которые жалобщик может предпринять в случае неудовлетворения результатом

Комиссия обновит запись о жалобе в реестре. Эта (iii) стадия обычно занимает не более 10 школьных дней.

5. Жалобы, написанные с целью досадить

Школа оставляет за собой право не рассматривать жалобы, которые администрация школы посчитает написанными необоснованно, исключительно с целью досадить или по причинам личной неприязни, а также право прекратить расследование, если школа уже приняла необходимые действия для разрешения проблемы.



Мистер Колин Макрэ, директор школы Вингейт