Политика подачи жалоб

Пересмотрено в апреле 2024 года. Следующее пересмотрение — апрель 2025 года

Обоснование

Родители — ключевые участники в образовании своих детей, и они имеют право высказывать любые опасения по поводу обучения. В интересах ISSPb создать канал для жалоб родителей и оперативно реагировать на них.

Основные принципы:

* Родители считают образование своих детей крайне важным, поэтому они будут высказывать опасения относительно некоторых аспектов обучения,
* предоставляемых ISSPb.
* Если проблемы родителей можно решить быстро и с вниманием к деталям, это минимизирует количество негативных ситуаций.
* Процесс рассмотрения жалоб должен определить, что можно сделать, а затем предпринять действия там, где это возможно. Там, где проблему нельзя решить, нужно объяснить ситуацию родителям.
* Хотя жалобы, скорее всего, будут поступать от родителей, не стоит исключать возможность того, что их могут подавать и обучающиеся.

Меры

Установление чётких каналов и процедур для подачи жалоб:

Если у родителей есть какие-либо вопросы или проблемы, связанные с образованием их ребёнка, то первым делом они должны обратиться к классному руководителю или специалисты-предметнику. Это нужно сделать лично, поэтому специалисты и помощники находятся на месте в понедельник и пятницу во время сбора детей, а также в день, когда у них есть помощник по административным вопросам (EA).

По вопросам, связанным с администрацией, следует обращаться к главе администрации. Жалобы на специалистов следует направлять старшему сотруднику или директору. Жалобы на директора следует направлять главе администрации.

Нужно сделать всё возможное, чтобы родители знали о существовании каналов для вопросов и проблем.

Будет вестись журнал с записями о жалобах в конфиденциальном порядке, кроме случаев, когда местные законы разрешают доступ или позволяют местным властям ограничивать его.

Директор отвечает за то, чтобы все сотрудники понимали процедуры работы с жалобами и чтобы ни одна жалоба не осталась нерешённой.

Опрос родителей

ISSPb будет проводить ежегодный опрос родителей, чтобы оценить уровень их удовлетворённости и получить обратную связь по любым аспектам работы. По умолчанию опросы будут анонимными, но родители смогут подписать свои комментарии или остаться неизвестными.

Рекомендации и процедуры Рекомендации

Когда вы работаете с жалобой или проблемой, важно показать человеку, что его слышат, прежде чем предпринимать какие-либо действия. Вот несколько полезных советов:

* Если жалоба или проблема выражены устно, позвольте человеку высказаться без прерываний.
* Прежде чем отвечать, повторите человеку его жалобу или проблему, чтобы он не сомневался, что вы выслушали и поняли его беспокойство.
* Не бойтесь задавать вопросы и, если нужно, возьмите паузу, чтобы обдумать жалобу, прежде чем давать ответ.

Процедуры

Этап 1: неформальный

Большинство жалоб легко решить в неформальной обстановке, обсудив их с сотрудниками. Более сложные или комплексные проблемы могут потребовать дополнительного обсуждения или действий.

Вот как выглядит процедура первичного контакта сотрудников офиса или одного из сотрудников:

* Выслушать и записать в письменном виде основные детали жалобы. Жалобу нужно подтвердить в течение двух рабочих дней и назначить дату ответа, обычно в течение пяти рабочих дней после подтверждения.
* Определить подходящего сотрудника для работы с жалобой.
* Подходящий сотрудник проводит беседу с заявителем жалобы или связывается с ним по телефону.
* Сотрудник выслушивает жалобу и записывает детали.
* Собрать достаточно доказательств, чтобы принять объективное решение по жалобе. (Поговорить с участниками, свидетелями и взять письменные показания, если необходимо).
* Сотрудник принимает решение о дальнейших действиях.
* Связаться с заявителем и другими затронутыми сторонами.
* Если вопрос остаётся нерешённым, предложить заявителю подать официальную жалобу в письменной форме директору.
* Если жалоба касается директора, заявителю следует обратиться к председателю правления, который обязан провести расследование.

Этап 2: официальный

Директор проведёт расследование и ответит заявителю. Жалобу подтвердят в течение двух рабочих дней после получения, а также сообщат срок ответа — обычно это 10 рабочих дней. Директор может предложить встретиться с заявителем, чтобы получить дополнительную информацию по жалобе. При необходимости соберут показания свидетелей. Когда все факты будут установлены, директор подготовит письменный ответ заявителю.

Если жалоба не будет решена, заявителю предложат перейти к этапу 3. В этом случае

директор должен передать жалобу совету в течение двух рабочих дней.

Этап 3: Совет

Совет соберётся, чтобы обсудить жалобу и назначит старшего представителя руководства, который свяжется с заявителем напрямую в течение 5 рабочих дней после получения жалобы. Старший руководитель постарается решить проблему с заявителем в письменной форме, в разговорах или лично.
После этого, если жалоба не будет решена, заявитель может запросить слушание в Совете или перед комиссией из трёх человек, назначенных Советом, которые не были непосредственно вовлечены в жалобу. Совет постарается обеспечить, чтобы один из членов комиссии был независим от руководства и управления.
Заявитель имеет право прийти на слушание с сопровождающим лицом. Слушание будет назначено как можно скорее, чтобы было удобно обеим сторонам.
Окончательное решение будет принято и сообщено заявителю в письменной форме в течение 5 рабочих дней после слушания.

Регистрация жалоб
Неформальные жалобы записывает старший сотрудник, который занимается этой жалобой, а затем информирует директора. Формальные жалобы регистрирует директор. Все жалобы хранятся в журнале для дальнейшего использования. Если необходимо, принятое решение отправляют тому, кто подал жалобу, лицу, на которое жаловались, и председателю совета руководителей.