

1. К кому обращаться

Прочные связи между школой и домом имеют первостепенное значение, и мы очень тесно сотрудничаем с родителями на протяжении всего времени обучения вашего ребенка в BST.

Приведенные ниже таблицы являются хорошим, проверенным и надежным руководством для решения возникающих вопросов.

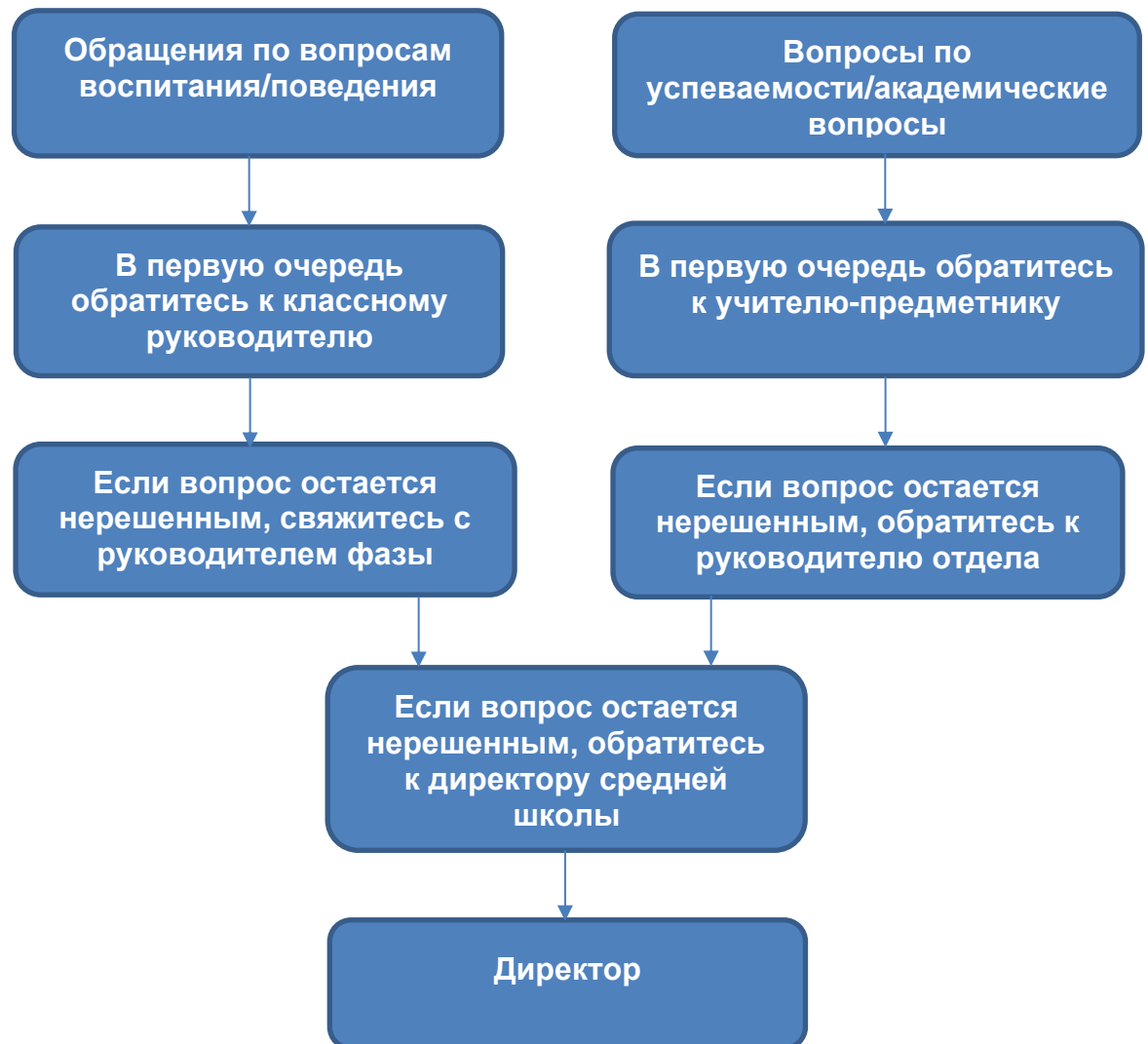
К кому обращаться - Начальная школа



С сотрудниками начальной школы можно связаться через стойку регистрации, по адресу info@britishschool.uz или по номеру +998 71 268 5561.



К кому обращаться - средняя школа



С сотрудниками средней школы можно связаться через стойку регистрации, по адресу info@britishschool.uz или по номеру +998 71 262 6020.

Если ваши вопросы не были решены вышеуказанными способами, пожалуйста, прочитайте далее, чтобы узнать о дальнейшей процедуре рассмотрения жалоб.



2. Процедура рассмотрения жалоб

Мы приветствуем предложения и комментарии от родителей и серьезно относимся к любым вашим жалобам.

Если вы хотите подать жалобу, вы можете рассчитывать на то, что она будет рассмотрена в соответствии со следующей процедурой:

Этап 1 - Неформальное урегулирование

Мы уверены, что любые проблемы будут быстро и неформально решены путем обсуждения с соответствующим сотрудником. Пожалуйста, ознакомьтесь с таблицей "К кому обращаться" выше, чтобы узнать, к кому обращаться с конкретными вопросами.

Во многих случаях жалоба будет разрешена к удовлетворению родителей. Если сотрудник, к которому обратились, не может решить вопрос самостоятельно, может потребоваться консультация с вышестоящим сотрудником нашей школы. В большинстве случаев решения (или действий, предпринятых в рамках поиска решения) можно ожидать в течение нескольких дней.

Сотрудник, которому была направлена жалоба, сделает письменный отчет обо всех претензиях и жалобах с указанием даты их получения. Если вопрос не будет решен удовлетворительно, родителям будет рекомендовано подать жалобу в соответствии с этапом 2 данной процедуры.

Этап 2 - Формальное разрешение

Если вы не удовлетворены полученным ответом, вы можете подать официальную жалобу.

Вы должны написать письмо директору школы, четко описав ситуацию, которая вас беспокоит, и указав, что вы хотите подать официальную жалобу.

Ответ, который вы получите

Директор (или, в его отсутствие, заведующий начальной школой, заведующий средней школой или лидеры фаз, в зависимости от области жалобы) постарается отправить первоначальный ответ на ваше письмо в течение пяти рабочих дней, объяснив, как он будет действовать, и указав дату, к которой он свяжется с вами снова. Во многих случаях ему может потребоваться обсудить вопрос с коллегами и обдумать его, прежде чем дать полный ответ. Как только директор убедится, что, насколько это практически возможно, все соответствующие факты установлены, он даст ответ. Если потребуются детальное расследование вопросов, его полный ответ будет представлен в форме письма или отчета, в котором вам сообщат о результатах рассмотрения вашей жалобы. В нем будет объяснено его заключение, его причины и любые принятые или предложенные меры.

Директор школы будет вести письменные записи всех встреч и собеседований, проведенных в связи с жалобой.



Конфиденциальность

Ваша жалоба будет рассматриваться конфиденциально, по мере возможности. О ней будет известно только директору (заведующему начальной школы, заведующему средней школы или руководителям фаз) и тем, кто непосредственно вовлечен в процесс.

Согласно политике BST, жалобы, поданные родителями, не должны негативно отражаться на их детях.

В некоторых обстоятельствах может возникнуть необходимость поставить третьих лиц за пределами школы в известность о жалобе и, возможно, о личности тех, кто в ней участвует. Это может произойти, например, если безопасность ребенка находится под угрозой или если возникла необходимость передать дело в правоохранительные органы.

Вопросы, связанные с конкретными жалобами, будут храниться в конфиденциальном порядке в соответствии с процедурами BST по защите данных.

Анонимные жалобы не могут быть рассмотрены, хотя они также будут храниться в конфиденциальном порядке.

Любые действия, которые должны быть предприняты в соответствии с дисциплинарными процедурами сотрудников, будут рассматриваться конфиденциально в пределах школы.

Этап 3 - Апелляция

Мы надеемся, что вы будете удовлетворены результатом рассмотрения любой вашей жалобы, и что ваши вопросы будут полностью и справедливо рассмотрены.

Если, однако, вы не удовлетворены, вы можете написать региональному директору NAE через операционного менеджера.

Он потребует от директора школы полного отчета по данному вопросу и тщательно изучит проблему, прежде чем ответить вам в письменном виде.

Региональный директор пригласит вас на встречу с Апелляционной комиссией, как только это станет возможным. В их задачу входит беспристрастное и компетентное рассмотрение вопросов. Вам будет предложено указать любые документы, которые вы хотели бы распространить до начала заседания. Копии данных документов должны быть предоставлены всем сторонам не позднее, чем за пять рабочих дней до заседания. На само собрание вас может сопровождать еще один человек по вашему выбору. Это может быть родственник, учитель или друг. Юридическое представительство не является уместным.

Комиссия будет состоять как минимум из трех человек, не имеющих прямого отношения к вопросам, изложенным в жалобе, и, по возможности, один член комиссии будет независим от руководства и работы школы. Члены комиссии назначаются региональным директором.



Если это возможно, комиссия немедленно разрешит жалобу родителей без необходимости дальнейшего расследования.

Если дальнейшее расследование необходимо, комиссия решит, как оно должно быть проведено. После надлежащего рассмотрения всех фактов, которые она сочтет важными, комиссия примет решение и может дать рекомендации, которые она должна выполнить в течение пяти рабочих дней после заседания. Комиссия направит родителям письмо, в котором сообщит им о своем решении и его причинах.

Выводы комиссии и, если таковые имеются, рекомендации будут направлены в письменном виде родителям, директору школы и, если необходимо, лицу, подавшему жалобу.

Все официальные жалобы регистрируются в конфиденциальном журнале в канцелярии директора, а суть жалобы (но не имена заявителя или сотрудников) сообщается на следующем заседании группы старших руководителей.