ADRIATIC
COLLEGE

Положение о работе с жалобами и апелляциями

Частная международная школа
Черногория, Будва

adriaticcollege.com

Положение о работе с жалобами и апелляциями

Настоящий документ описывает основания, принципы и практики проводимой в Школе политики, связанной с претензиями учеников и родителей к школе, включая претензии, связанные с требованиями организаций, авторизующих Школу на реализацию действующих в ней образовательных программ.

В соответствии с миссией и ценностями Школы, комфортная, основанная на взаимном уважении среда и свобода выражений мыслей и взглядов, помимо прочего, подразумевают, что члены школьного сообщества могут свободно задавать вопросы и запрашивать уточнения, делать предложения, высказывать критику, формулировать претензии и рассчитывать на получение релевантной обратной связи и поддержки.

Понятия и определения: категории обращений

В зависимости от содержания, обращения делятся на следующие категории:

Запрос (Enquiry)

- это обращение за разъяснением, выражение сомнения или обеспокоенности, обращение рассмотреть предложение и др.
- может осуществляться неофициально или официально
- требует ответа (неофициального или официального)

Жалоба/ претензия (Complaint)

- это выражение неудовлетворённости решениями или действиями школы (включая неудовлетворенность результатами оценивания), когда заявитель считает, что что-то было сделано Школой неправильно, несправедливо, некачественно
- осуществляется официально
- требует официального ответа, рассмотрения и (если релевантно, после рассмотрения) корректирующего действия со стороны Школы.

Апелляция (Appeal)

- это следствие запроса или жалобы в отношении результатов оценивания какой-либо официальной итоговой работы (внешней или внутренней; например, экзамены, проекты, вступительные испытания, итоговые контрольные работы и др.), но не итогового оценивания за семестр или год, складывающегося по всем данным по оцениванию за данный период
- осуществляется официально
- требует официального ответа, а также выполнения определенной процедуры, которая может привести или не привести к пересмотру оценочного суждения и/или отметки.

Поводы для обращений могут быть внутренние и внешние:

Внутренние запросы и жалобы касаются действий и решений, производимых самой Школой.
Сюда могут относится запросы и жалобы в отношении результатов внутреннего оценивания**;** соблюдения школьных правил и политик (включая дисциплинарные решения, вопросы академической честности и т.д.); организации учебного процесса (нагрузка, учебный план, режим дня, условия, ресурсы); поведения сотрудников Школы (если это касается учебного процесса и школьной жизни ученика); качества процессов; коммуникации, осуществляемой Школой (предоставление информации, качество обратной связи); чрезвычайных ситуаций и др.

Ко внутренним запросам и жалобам относятся также таковые, касающиеся решений и действий, связанных с авторизующими Школу организациями, но осуществляемых Школой.

Сюда могут относится, например, результаты оценивания компонентов “внутреннего оценивания” DP, соблюдение календаря внутренних дедлайнов, регистрация на экзамены, определение уровня, на котором изучается предмет и др.

Внешние запросы и жалобы касаются решений и действий, производимых внешними организациями.
Сюда могут относится запросы в отношении, например, результатов внешнего оценивания (результаты работ и экзаменов, оцениваемых вне Школы); организационных решений, принимаемых внешними организациями, которые сказываются на школе.

Коммуникация в связи с обращениями может быть неофициальной или официальной:

Неофициальные обращения могут осуществляться через любые каналы коммуникации, в том числе неофициальные.
Официальные обращения должны осуществляться только через официальные каналы коммуникации (электронная почта Школы). Подача официального обращения подразумевает наличие ясно обозначенных сторон – заявителя, лицо, принимающее обращение, ответственное лицо/группа лиц (две последние категории могут совпадать).

Практика и процедуры

При работе с запросами, жалобами и апелляциями Школа руководствуется следующими принципами:

- Гарантия отсутствия негативных и репрессивных последствий за критику или подачу жалобы
- Соответствие требованиям аккредитующих организаций и национальных нормативов.
- Открытость (родители/законные представители и ученики заранее информируются обо всех характеристиках и особенностях программ; получают регулярные и ясные данные об оценивании и других аспектах учебного процесса и школьной жизни; информируются о том, какие каналы, процедуры и инструменты существуют для подачи запросов и жалоб)
- Равный доступ всех членов школьного сообщества к каналам, процедурам и инструментам подачи запросов и жалоб

Кто может подать запрос
В отношении внутренних решений и действий обращение любого типа может подать любой член школьного сообщества: ученик, родитель или законный представитель ученика, учитель или другой сотрудник школы.
Если необходимо, то обращение может быть подано представителем или доверенным лицом заявителя.
В отношении внешних решений и действий обращение подается через координатора соответствующей программы.
При необходимости заявитель может также прибегнуть к помощи переводчика.

Каналы и способы подачи обращений
Неофициальные обращения могут быть поданы через различные информационные каналы Школы: через сайт, электронную почту, каналы в мессенджерах, телефонный звонок, при личном обращении к координатору программы или другому ответственному лицу, на общих встречах.
Официальные обращения должны быть поданы через электронную почту Школы, на имя директора Школы.

Рабочие сроки обработки и рассмотрения официальных обращений
Подтверждение получения запроса происходит в течение 3-х рабочих дней.
Обращение может рассматриваться в течение периода до 10-ти рабочих дней, после чего заявителю предоставляется ответ по существу.
В некоторых случаях сроки рассмотрения могут быть увеличены, об этом заявитель должен быть уведомлен с предоставлением обоснований.

Процедура рассмотрения обращений
1 Внутренние обращения

Неофициальное обращение может быть принято и удовлетворено в неформальном режиме (обсуждение с учителем, с координатором по приему и коммуникации с родителями, с каким-либо координатором или другим, имеющим отношение к запросу, сотрудником Школы; затем принятие соответствующих быстрых мер).
Официальное обращение направляется через электронную почту Школы, пересылается директору или координатору соответствующей программы (с копией директору). Директор назначает ответственных за рассмотрение запроса и затем контролирует исполнение процедуры.

Ответственные за рассмотрение официального обращения определяются в зависимости от предмета запроса и программы.
Ответственными за рассмотрение официального обращения могут быть:

- Координаторы учебных программ
- Координаторы и администраторы направлений и областей (внеурочная деятельность, IT и др.)
- Школьный психолог

При назначении ответственных должен быт учтен потенциальный конфликт интересов. В случае потенциального конфликта интересов назначается независимый проверяющий (не вовлечённый в преподавание/оценивание ученика).

Подготовка ответа на обращение осуществляется ответственным лицом в установленные сроки. Для ответа на обращение могут быть созданы соответствующие рабочие группы. Ответ передается заявителю либо от ответственного лица, либо от директора.

В некоторых случаях при подаче официального обращения может быть необходимо сохранение его конфиденциальности (нераспространение информации за пределы круга лиц, которым эту информацию иметь необходимо для работы над обращением). В таких случаях Школа принимает все меры для сохранения конфиденциальности обращения.
Решение о том, является ли обращение конфиденциальным, принимается директором и основывается либо на соответствующем запросе заявителя, либо на оценке ситуации, связанной с обращением.

2 Внешние обращения
Неофициальные обращения могут быть приняты и удовлетворены в неформальном режиме (обсуждение с учителем или другим, имеющим отношение к запросу, сотрудником Школы, координатором и затем принятие соответствующих быстрых мер).

В случае официальных внешних запросов и жалоб/апелляций (в отношении IB, Pearson Edexcel, национальных органов и др. внешних организаций)

- В общем случае Школа поддерживает ученика и родителей/законных представителей в процессе подачи внешнего обращения
- Обращение осуществляется в соответствии с правилами и инструкциями соответствующей организации
- Подача, отслеживание статуса обращения, передача ответа на обращение заявителю осуществляется через координатора программы;
- Ученик, родители/законные представители обязательно информируются о рисках (например, о возможном понижении отметки в случае пересмотра результатов оценивания), дедлайнах для подачи обращений и сроках их рассмотрения, о стоимости (если актуально);
- В некоторых случаях требуется письменное согласие ученика или родителя/законного представителя
- Координатор программы внимательно анализирует обоснования для подачи обращения, и если оно недостаточно обосновано или налицо нарушения (правил, сроков, требований), это может быть основанием для отказа Школы подать внешнее обращение
- В результате запроса оценка может быть повышена, понижена или оставлена без изменения в соответствии с политикой внешней организации

От членов школьного сообщества ожидается следующее:

- Ознакомиться с текущим документом Положения о запросах, жалобах и апелляциях;
- В случае подачи обращений следовать описанным в Политике процедурам;
- Поддерживать корректную и вежливую коммуникацию;

От Школы (администрации, координаторов) ожидается следующее:

- обеспечить то, что все члены школьного сообщества могут найти и прочитать школьную Положение о запросах, жалобах и апелляциях;
- перевести Положение на используемые в школе языки преподавания;
- отслеживать реализацию практики и оценивать эффективность процедур (через получение обратной связи от членов школьного сообщества);
- редактировать/обновлять/пересматривать Положение периодически;
- следовать описанным в Положении принципам и процедурам
- поддерживать корректную и вежливую коммуникацию.

Private International School
Montenegro, Budva

adriaticcollege.com