



ABC Complaints Policy

**“Azerbaijan British College” TK – Şikayətlərə və Ərizələrə
Baxılma Siyasəti**

Revised October 2023

Azerbaijani British College – Complaints Policy

Introduction

This policy reflects procedures of handling, investigation and response of appeals and complaints. It also outlines procedures for dealing with such cases should they occur.

Purpose

Though we aim at all times to get a customer satisfaction and work in a fair and transparent manner, at ABC, we accept that complaints arise from time to time. . The Board of Directors and staff of ABC believe that the concerns of parents or third parties should be resolved as swiftly as possible and all complaints have to be taken seriously.

This procedure differentiates between a concern or difficulty that can be resolved informally or a formal complaint that requires more serious further investigation but the following procedures are flexible enough to be adapted, as appropriate, to individual cases and their circumstances.

In relation to this policy and normal practice, the school will always extend and encourage a meeting with the parties concerned, at every stage of this process, whether that be with the class teacher, a middle or senior leader, the Principal or a Board Member. In addition of course, parents have at all times the right to request a meeting, which will never be denied by the school's management.

All Board Members who are approached with a complaint will refer the matter to the Principal, unless

- 1) The complaint is about the response of the Principal to a previous linked complaint, which in this case will be referred to the Chair of the Board.
- 2) The complaint is about the Principal or the General Manager, which in this case will be referred to the Chair of the Board.

It is important to note that if a complaint is made against a member of staff, whether informal or formal, they will be informed of the complaint and its nature. This includes the name of the complainant and all details pertaining to the complaint. They will also be afforded the opportunity to respond to the complaint before any further action is taken as part of this process.

[Separate procedures apply in the event that a Child Protection/Safeguarding issue arises. This policy should be read in conjunction with the ABC Child Protection and Safeguarding Policy.](#)

[Separate procedures apply in the case of an event or appeal about assessments and examinations, including admission exams. This policy should be read in conjunction with the ABC Examinations and Assessment Policy.](#)

Procedure

Stage One: Informal

It is hoped that most appeals, complaints and concerns will be resolved quickly and informally.

Parents may write to complaints@abc.edu.az where their complaints will be swiftly passed onto the corresponding party, however it is recommended that **if parents have concerns they should normally speak to their child's class teacher or subject specialist teacher in the Pre and Primary School. In the Secondary School the subject teacher or Form Tutor where applicable should be contacted.**

A matter raised orally may not necessarily be acknowledged by the school in writing. However handling, investigation and response to oral complaints regarding school or any other approved specific segment have to be registered and recorded.

Written notification of a concern will be acknowledged in writing within two working days during term time and as soon as practicable in the holidays. In many cases, the matter will be resolved promptly by this means to the parents' satisfaction.

All teachers and tutors are allocated time in which they can receive parents for meetings each week. These meetings are best coordinated via email directly with the teacher/tutor. They can also be done by contacting the school reception by phone.

It is expected that in almost all cases this will lead to an agreement or understanding being reached between the various parties. The person who has dealt with the complaint will make a written record of all concerns and complaints, and any responses, and the date on which they were received.

By dealing directly with the teacher/tutor, an informal complaint can be addressed at source and misconceptions/miscommunications as well as concerns, addressed swiftly and in an efficient manner.

Stage Two: Formal Complaint

After a meeting, should the matter not be resolved within a reasonable time period or in the event that the class teacher/form tutor/subject teacher and the parent fail to reach an agreement, then parents should promptly put their complaint in writing to the relevant Head of Key Stage.

The matter will be investigated and the relevant Head of Key Stage. They will respond to the parent in writing, stating clearly how the judgements were arrived at and made, based on the facts presented and further investigations. They will keep written records of all meetings and interviews held in relation to the complaint and this may be in e-mail format if appropriate to the situation.

Stage Three: Formal Complaint to the Head of School

After meeting the class teacher/tutor and the Head of Key Stage it is hoped that the matter can be resolved. However, there is occasion that even further experience is required if parents are not satisfied. In this respect, parents should elevate their unresolved case to the respective Heads of School.

The matter will be investigated by the Head of School. They will review all previous investigations as well as the parent complaint. They may conduct further investigations. The Heads of School will respond to

the parent in writing, stating clearly the outcome of their review. They will keep written records of all meetings and interviews held in relation to the complaint and this may be in e-mail format if appropriate to the situation.

Stage Three: Formal Complaint to the Principal

Should the matter not be resolved within a reasonable time period or in the event that the Head of Primary / Head of Secondary and the parent fail to reach a satisfactory resolution then parents should promptly refer their complaint to the Principal in writing.

The Principal will decide, after considering the written complaint, the appropriate course of action to take. Once the Principal is satisfied that, as far as it is practicable, all of the relevant facts have been established, a decision will be made and parents will be informed of this decision in writing, normally within 5 working days the decision having been made.

Stage Four: Formal Complaint to the Chair of the Board

- 1) Should the matter not be resolved within a reasonable time period or in the event that the Principal and the parent fail to reach a satisfactory resolution then parents should promptly refer their complaint to the Chair of the Board.
- 2) If the complaint is about the Principal or the General Manager then parents should promptly refer their complaint to the Chair of the Board.

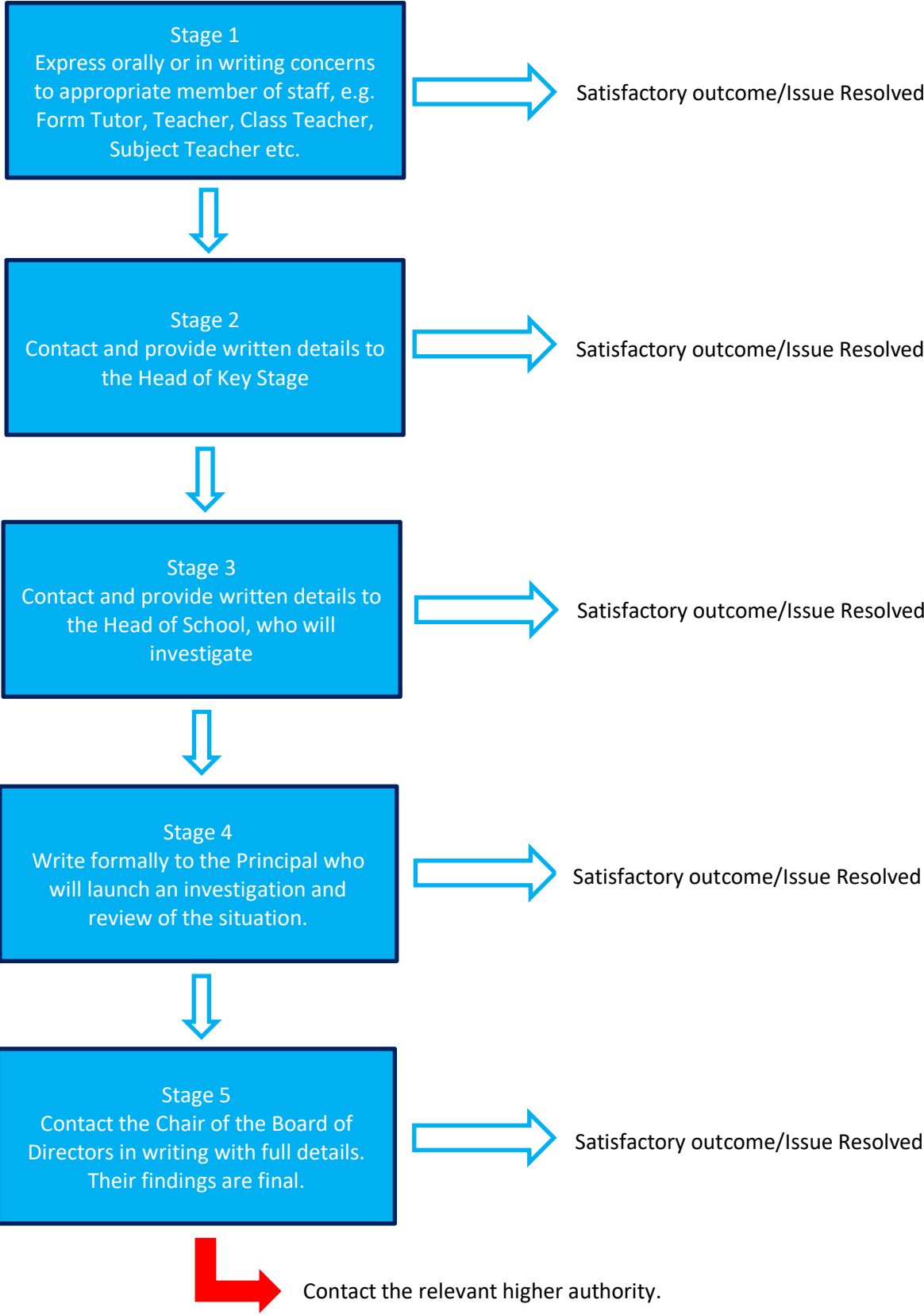
The Head Administrator will ensure that correct and appropriate communication channels are available to the complainant in their reporting to the Chair of the Board. The Chair may ask to meet with the complainant and other persons involved in the matter or may get acquainted with all documentary investigated by school and be contented. The Principal will present, to the Chair of the Board, all previously investigated documentation. Once the Board is satisfied that, as far as it is practicable, all of the relevant facts have been established, a decision will be made and parents and third parties will be informed of this decision in writing, normally within 5 working days of the decision having been made.

The decision of the Chair of the Board will be regarded as final.

If the parent is still not satisfied, then the parent has the right thereafter to refer the matter to the relevant higher authority.

Who was consulted?

In drafting this policy ABC has drawn on international best practice from COBIS and CIS as well as Governors training and published guidelines by the UK DfE.



“Azerbaijan British College” TK – Ərizələrə və Şikayətlərə Baxılma Siyasəti

Təqdimat

Bu siyasət məktəbdə ərizə və şikayətlərin baxılması, araşdırılması və cavablandırması prosedurunun özündə əks etdirir. Həmçinin burada belə məsələlərin yarandığı halda onların həlli ilə bağlı prosedurlar təsvir edilir.

Məqsəd

Məqsədimiz hər zaman müştəri məmnuniyyətini qazanmaq, dürüst və şəffaf şəkildə fəaliyyət göstərmək olmasına baxmayaraq, bəzən ərizə və şikayətlər daxil olur. ABC İdarə heyəti və işçiləri inanırlar ki, valideynləri və ya 3-cü tərəfləri narahat edən məsələlər mümkün qədər tez şəkildə həll olunmalı və bütün şikayətlərə ciddi yanaşılmalı, vaxtında cavablandırılmalıdır.

Bu prosedur qeyri-rəsmi şəkildə həll oluna biləcək narazılıqdan tutmuş gələcəkdə daha ciddi araşdırmalar tələb edə biləcək rəsmi şikayətləri nəzərdə tutur, lakin qeyd olunan prosedurlar fərdi hallara və onların vəziyyətinə lazımı qaydada uyğunlaşa biləcək qədər yetərinə dəyişkəndir.

Bu siyasətə və standart təcrübəyə əsasən məktəb hər zaman prosesin hər mərhələsində narazı olan tərəflərin sinif rəhbəri ilə, sinif qrupu və məktəb rəhbərilə, direktorla və İdarə Heyətinin üzvlərilə görüşlərin keçirilməsini geniş şəkildə təşviq edəcək. Əlbəttə ki, əlavə olaraq valideynlərin hər zaman görüş tələb etməyə haqları var və məktəb rəhbərliyi heç bir zaman buna etiraz etməyəcək.

Şikayətləri qəbul edən İdarə Heyətinin üzvləri məsələni direktora yönəldəcəklər o zamana qədər ki:

- 3) Şikayət direktorun əvvəlki şikayətə olan cavabı ilə bağlıdır və bu halda İdarə Heyətinin Sədrinə yönləndiriləcək.
- 4) Şikayət direktor və baş menecer haqqındadır və bu halda İdarə Heyətinin Sədrinə yönləndiriləcək.

Qeyd etmək lazımdır ki, şikayət məktəb heyətinin üzvü haqqında rəsmi və qeyri-rəsmi şəkildə edilirsə, onlar təbii ki, şikayət barədə məlumatlandırılacaqlar. Buraya şikayətçi haqqında məlumat və şikayətə aid bütün detallar daxildir. Həmçinin bu prosesin hissəsi olaraq hər hansı bir hərəkətə keçmədən öncə onlara şikayətə cavab vermək imkanı veriləcək.

Uşaq müdafiəsi/ qorunma kimi məsələlər olan hadisələrdə fərqli prosedurlar tətbiq olunacaq. Bu siyasət ABC Uşaq Müdafiəsi və Qorunması siyasəti ilə bərabər oxunulmalıdır.

Qəbul imtahanları daxil olmaqla qiymətləndirmə və imtahanlar ilə bağlı hadisə və ya müraciət halında ayrı prosedurlar tətbiq olunur. Bu siyasət ABC İmtahan və Qiymətləndirmə siyasətli ilə bərabər oxunulmalıdır.

Prosedur

Birinci mərhələ: qeyri-rəsmi şikayət

Ümid edirik ki, bütün ərizə, şikayətlər və narahatlıqlar tezliklə qeyri-rəsmi şəkildə həll olunacaq.

Valideynlər complaints@abc.edu.az-a yazılı şəkildə müraciət edə bilərlər ki, onların şikayətləri dərhal müvafiq cavablandırılan şəxsə yönləndirilsin. Lakin məsləhət görünür ki, bağçada, məktəbəqədər hazırlıqda və ibtidai siniflərdə valideynlərin narazılıqları olduqda, onlar fənn müəllimi və sinif rəhbəri ilə ünsiyət qursunlar. Orta məktəbdə də fənn müəllimi və sinif rəhbəri ilə əlaqə yaradılmalıdır.

Şifahi şəkildə qaldırılan məsələnin məktəbə yazılı şəkildə təqdim edilməsi vacib deyil. Lakin məktəb üzrə və ya təsdiq edilmiş müəyyən seqment üzrə şifahi şikayətlərin baxılması, cavablandırılmasının qeydiyyatı və uçotu aparılmalıdır.

Yazılı narazılıq bildirişləri təhsil müddətinin iki iş günü ərzində və bayram günlərində ən qısa zamanda dərhal cavablandırılacaq. Əksər hallarda valideynlərin məmnuluğu məqsədi ilə məsələ ən qısa zamanda həll olunmalıdır.

Bütün müəllimlərə hər həftə valideynləri qəbul edə biləcəkləri vaxt ayrılır. Müəllimlə keçirilən bu görüşlər birbaşa elektron poçt vasitəsilə təşkil edilir. Görüşü həmçinin məktəbin qeydiyyat şöbəsinə zəng edərək təşkil etmək mümkündür.

Demək olar ki, bütün hallarda müxtəlif tərəflər arasında razılığa və ya qarşılıqlı anlaşmaya gələcəkləri gözlənilir. Şikayətə baxan şəxs bütün problemlər və şikayətlər, habelə istənilən cavablar və onların alınma tarixi haqqında yazılı hesabat təqdim etməlidir.

Müəllimə qeyri-rəsmi şikayətlə müraciət edildikdə, şikayət mənbəyinə yönəldilə bilər və səhv təsəvvürlər/anlaşılmamazlıqlar da narazılıq kimi də operativ və səmərəli şəkildə həll olunur.

İkinci mərhələ: rəsmi şikayət

Görüşdən sonra məsələ doğru bir zamanda həll olunmadısa və ya valideynlər və sinif rəhbəri/fənn müəllimi gənaətləndirici nəticəyə nail ola bilmədilsə, o zaman valideynlər şikayətlərini dərhal mərhələ koordinatoruna (Key Stage) yönəldməlidirlər.

Məsələ müvafiq mərhələ koordinatoru (Key Stage) tərəfindən araşdırılmalıdır. Onlar təqdim olunmuş faktlar və sonrakı araşdırmalar əsasında qərarların necə yarandığını və qəbul edildiyini dəqiq qeyd etməklə valideynlərə yazılı halda cavab verməlidirlər. Həmçinin şikayətlə əlaqədar keçirilən bütün iclaslar və müsahibələr haqqında yazılı hesabatlar aparmalıdırlar. Vəziyyətə uyğun olsa, bu elektron poçt vasitəsi ilə də edilə bilər.

Üçüncü mərhələ: təhsil bölməsinin rəhbərinə rəsmi şikayət

Sınıf rəhbəri və mərhələ koordinatoru (Key Stage) ilə görüşdən sonra məsələnin həll olunmasına inanılır. Lakin, elə hallar olur ki, valideynlər narazı qaldıqlarında daha təcrübəli yanaşma tələb olunur. Bu baxımdan valideynlər həll olunmamış məsələləri təhsil bölməsinin rəhbərinin səviyyəsinə qaldırmaq istəyirlər.

Məsələ təhsil bölməsinin rəhbəri tərəfindən araşdırılmalıdır. Bütün öncəki araşdırmalar və valideynin şikayəti tam olaraq nəzərdən keçirməlidir. Onlar daha dərin araşdırma apara bilərlər. Təhsil bölməsinin rəhbərləri yazılı halda analiz nəticələrini aydın şəkildə qeyd edərək valideynlərə cavab verməlidirlər. Həmçinin şikayətlə əlaqədar keçirilən bütün iclaslar və müsahibələr haqqında yazılı hesabatlar aparmalıdır. Vəziyyətə uyğun olsa, bu elektron poçt vasitəsilə də edilə bilər.

Dördüncü mərhələ: direktora rəsmi şikayət

Məsələ doğru bir zamanda həll olunmadısa və ya məktəb rəhbərləri və valideynlər gənaətləndirici nəticəyə nail ola bilmədilsə, o zaman valideynlər şikayətlərini yazılı halda dərhal direktora yönəldməlidirlər.

Direktor yazılı şikayətlə tanış olduqdan sonra hərəkət etmək üçün uyğun istiqamətə qərar verməlidir. Direktor müvafiq faktların müəyyən edilməsindən mümkün qədər məmnun qaldığında qərar almalıdır və valideynlər bu qərardan yazılı şəkildə məlumat almalıdır. Normalara uyğun olaraq qərar 5 gün ərzində alınmalıdır.

Beşinci mərhələ: İdarə Heyətinin Sədrinə rəsmi şikayət

- 3) Məsələ doğru bir zamanda həll olunmadısa və ya direktor və valideynlər gənaətləndirici nəticəyə nail ola bilmədilsə, o zaman valideynlər şikayətlərini yazılı halda dərhal İdarə Heyətinin Sədrinə yönəldməlidirlər.
- 4) Şikayət direktor və baş menecer haqqında olduğunda valideynlər şikayəti dərhal İdarə Heyətinin Sədrinə yönəldməlidirlər.

Baş inzibatçı şikayətçi tərəfindən İdarə Heyətinin Sədrinə verdiyi məruzədə düzgün və müvafiq rabitə kanallarının qurulmasında əmin olmalıdır. Sədr, bir qayda olaraq, şikayətçi və bu məsələyə aidiyyəti olan digər şəxslərlə görüşə bilər və ya məktəbdə araşdırılmış materiallarla tanış olub kifayətlənə bilər. Direktor İdarə Heyətinin Sədrinə öncə araşdırılmış və toplanılmış sənədləri təqdim etməlidir. İH müvafiq faktların müəyyən edilməsindən mümkün qədər razı qaldığında qərar alınacaq və valideynlər bu qərardan yazılı şəkildə məlumat alacaqlar. Normalara uyğun olaraq qərar 5 gün ərzində alınmalıdır.

İdarə Heyətinin Sədrinin qərarı son qərar kimi hesablanır.

Əgər valideyn hələ də məmnun deyilsə, onda bundan sonra bu məsələni daha yüksək instasiyalı quruma yönəltmək hüququna malikdir.

Kimdən məsləhət aldıq?

ABC bu siyasətin tərtib edilməsində COBIS və MDB-nin beynəlxalq qabaqcıl təcrübəsinə, həmçinin başçıların təliminə və Böyük Britaniya DfE tərəfindən nəşr olunmuş rəhbər prinsiplərinə əsaslanırdı.

