



Pravilnik o rešavanju žalbi

Rezime

BIS se pridržava smernica iz člana 29 Zakona o obrazovanju Ujedinjenog Kraljevstva iz 2002.godine (<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2002/32/section29>), prema kojima bi škole trebalo da poseduju ustanovljenu proceduru za rešavanje žalbi u vezi sa školom i svim objektima ili uslugama koje škola pruža lokalnoj zajednici.

Deo 1: Svrha Pravilnika/Procedura za rešavanje žalbi

Ovom procedurom roditelji i druga zainteresovana lica u školi se obaveštavaju o sledećem:

- Svaka žalba protiv škole razmatra se na korektan/pravičan, otvoren i odgovoran način, a u cilju postizanja brzog i zadovoljavajućeg rešenja, i
- Škola prepoznaje činjenicu i značaj dobre volje da se problemi/kritike saslušaju i da se na njih pozitivno odgovori, što može unaprediti školsku praksu i pripremu učenika.

Opšti principi rešavanja žalbi

Ukratko, postoje četiri faze:

- Faza 1 (nezvanična): neko od zaposlenih je saslušao problem
- Faza 2 (zvanična): žalbu je primio Head of Primary/Secondary
- Faza 3 (zvanična): žalbu je primio Head of School i Director of Education
- Faza 4 (zvanična): žalbu je primio Upravni odbor.

Faza 1: nezvanična faza

U nekim prilikama, roditelj može direktno ukazati na problem školskom osoblju bez bilo kakvih formalnosti. U toj fazi, može biti nejasno da li roditelj ulaže žalbu, traži informacije ili je pogrešno razumeo situaciju. Potrebno je da škole jasno definišu razliku između iznošenja problema i podnošenja žalbe. Bilo bi od pomoći kada bi zaposleni bili u stanju da reše problem na licu mesta, uključujući izvinjenje kada je potrebno. Odgovorno pristupanje nezvanično iznetim problemima u najranijoj fazi smanjuje broj problema koji prerastu u zvanične žalbe.

Osnovni princip jeste da je probleme potrebno rešavati, ako je ikako moguće, bez potrebe za zvaničnim procedurama. Zahtev za postojanjem ustanovljene politike/procedure za rešavanje žalbi ne mora ni na koji način da remeti nastojanje da se problem reši nezvaničnim putem.

Problemi se školi mogu prijaviti u bilo kom momentu i često se na njih odgovara odmah, čime se problem rešava. Škola traži da roditelji najpre kontaktiraju odeljenskog starešinu svog deteta. U nekim slučajevima, možda je neophodno istražiti prijavljeni problem ili razgovarati sa ostalima, te u tom slučaju dobijate nezvaničan odgovor ali zasnovan na činjenicama, u roku od jednog ili dva dana. Na taj način se pronalazi zadovoljavajuće rešenje za veliki broj problema. Tako će se na zadovoljavajući način



rešiti većina problema. Međutim, ako niste zadovoljni rezultatom u prvoj fazi, molimo Vas da popunite obrazac za podnošenje žalbi i pošaljete ga Head of Primary/Secondary u roku od 10 nastavnih dana. Škola je dužna da razmotriti Vašu žalbu u sledećoj fazi.

U slučaju bilo koje nezvanične žalbe/problema, član školskog kadra dužan je da zabeleži vrstu problema, datum podnošenja, ime roditelja koji je prijavio problem/podneo žalbu i svaku preduzetu radnju, te obavesti Head of Primary/Secondary usmeno ili putem i-mejla. Time se školi omogućava da vodi odgovarajuću evidenciju o svim eventualno preduzetim koracima pre nego što je žalba stigla u drugu fazu.

Faza 2: žalbu je primio Head of Primary/Secondary

Ako se problem ne reši u roku od 3 radna dana, a roditelj potvrdi pokretanje žalbe, ostavlja se mogućnost razgovora sa odgovarajućim zaposlenim, npr. Head of Primary/Secondary, Koordinatorom konkretnog razreda. U slučaju da je žalba pokrenuta protiv datog zaposlenog, problem u toj fazi uvek prvo sasluša Director of Education.

Head of Primary/Secondary može ovlastiti drugog člana osoblja da prikupi informacije ali ne i da donese odluku o koracima koje treba preduzeti. Head of Primary/Secondary vodi računa o slanju pismene potvrde o prijemu žalbe u roku od 5 nastavnih dana od prijema, da bi se mogla sazvati sednica kako bi se dalje raspravljalo o tom pitanju. Nakon istrage, Head of Primary/Secondary nastoji da dostavi pismeni odgovor u roku od 5 nastavnih dana od slanja potvrde o prijemu. Međutim, ako je žalba složenija za razmatranje, taj period može se produžiti najviše do 15 nastavnih dana. Škola će podnosiocu žalbe dostaviti detalje o svakom novom roku i objašnjenje o kašnjenju. Ako podnosilac žalbe nije zadovoljan rezultatom u drugoj fazi, potrebno je da piše ili pozove školu u roku od 10 nastavnih dana po prijemu odgovora. Škola će zatim razmatrati žalbu u sledećoj fazi.

Faza 3: žalbu je primio Head of School ili Director of Education

Ako se slučaj ne reši u drugoj fazi ili se žalba odnosi na Head of Primary/Secondary, podnosilac žalbe mora pisati Director of Education ili Head of School. Oni vode računa da se dostavi pismena potvrda o prijemu u roku od 5 nastavnih dana od prijema, da bi se mogla sazvati sednica kako bi se dalje raspravljalo o tom pitanju. Nakon istrage, Director of Education ili Head of School nastojace da pruže pismeni odgovor u roku od 5 nastavnih dana od slanja potvrde o prijemu. Međutim, ako je žalba složenija za razmatranje, taj period može se produžiti na najviše 15 nastavnih dana. Ako podnosilac žalbe nije zadovoljan rezultatom u trećoj fazi, potrebno je da piše ili pozove školu u roku od 10 nastavnih dana po prijemu odgovora. Škola će zatim razmotriti žalbu u sledećoj fazi.

Faza 4: žalbu je primio Upravni odbor

Ukoliko su početna nastojanja da se problem reši bezuspešna, a osoba koja je iznela problem i dalje je nezadovoljna i želi da se stvar reši na višem nivou, potrebno je pokrenuti zvanične postupke.

Škola će može da imenuje nekog od zaposlenih ko bi bio odgovoran za koordinaciju i upravljanje postupcima rešavanja žalbi. Ako se žalba ne reši u trećoj fazi, neophodno je da se podnosilac obrati Upravnom odboru i iznese detalje o žalbi. Potvrda o prijemu žalbe dostavlja se pisanim putem u roku od 5 nastavnih dana po prijemu. Postupak saslušanja obično se održava u roku od 15 nastavnih dana od slanja potvrde o prijemu.



Cilj postupka saslušanja pred Upravnim odborom je da se žalba reši na nepristrasan način, a škola i podnosilac žalbe izmire. Sve strane u postupku pisanim putem se obaveštavaju o odluci Upravnog odbora u roku od 5 nastavnih dana od dana saslušanja. Dopis takođe sadrži uputstvo šta je potrebno da podnosilac žalbe uradi ukoliko želi da nastavi dalje sa procesom.

Efikasna procedura određuje metodologiju rešavanja žalbe i celokupne situacije na zadovoljavajući način.

Procedura Upravnog odbora za saslušanje žalbe

Uvod

Cilj sednice jeste da se reši žalba i postigne pomirenje između škole i roditelja/podnosioca žalbe. Predsednik Upravnog odbora stara se da se tokom sednice uredno vodi zapisnik. Iako postoji dnevni red sastanka, s obzirom na potencijalnu osetljivost i napetost, Predsednik će nastojati da obezbedi umirujuću atmosferu za obe strane.

Nije potrebno da škola ili podnosilac žalbe traže prisustvo pravnog zastupnika na sednici za rešavanje žalbe. Sednica nije oblik pravnog postupka i njen cilj je izmirenje ili popravljavanje onih pitanja koja su možda krenula naopako. Međutim, zaposleni u školi koji je svedok žalbe, može imati pravo da dovede pravnog zastupnika, ako je potrebno.

Ako podnosilac žalbe pokrene sudski postupak protiv škole u vezi sa žalbom, škola može da obustavi žalbene postupke dok kraja sudskog postupka.

Uvođenje novih informacija ili svedoka, o kojima sve strane nisu prethodno obaveštene, bio bi razlog da se sednica prekine kako bi svi imali vremena da razmotre i odgovore na nove informacije.

Dnevni red sastanka

1. Predsedavajući pozdravlja podnosioca žalbe i njegovog/njenog pratioca i predstavlja sve prisutne;
2. Predsedavajući objašnjava svrhu sednice, proceduru i da su svi pisani dokazi stavljeni na raspolaganje svim stranama;
3. Podnosilac žalbe/pratilac predstavljaju sadržaj žalbe, pozivajući svedoke ako je potrebno;
4. Upravni odbor i Director of Education mogu ispitati podnosioca žalbe i svedoke;
5. Director of Education /Upravni odbor zatim su pozvani da iznesu odgovor na žalbu, uključujući korake koji se preduzimaju za rešavanje žalbe u fazi 1 i 2 procedure, te pozivaju svedoke ako je potrebno;
6. Podnosilac žalbe može obaviti razgovor sa Director of Education /Upravnim odborom;
7. Upravni odbor može postaviti pitanja u bilo kom momentu;
8. Podnosilac žalbe rezimira svoj slučaj, ističući dokaze, uključujući sve što se pojavilo tokom ispitivanja;
9. Director of Education rezimira stav škole, ističući dokaze, uključujući sve što se pojavilo tokom ispitivanja. Napomena: Nema novih stavki koje treba dodati u fazama 8 ili 9.
10. Predsedavajući proverava da li sve strane smatraju da su imale pravično saslušanje i podseća sve na poverljivost slučaja.



11. Svaka strana može zahtevati odlaganje saslušanja u bilo kojoj fazi, što se može dozvoliti iz razloga potrebe za dodatnim ispitivanjem, ali treba imati u vidu da je brzo rešavanje žalbe, po pravilu, poželjno i korisno.

12. Predsedavajući zahvaljuje obema stranama na prisustvu i daje naznaku kada mogu očekivati da čuju ishod. Sve strane zajedno napuštaju prostoriju.

13. Upravni odbor razmatra prigovor i donosi jednoglasnu ili većinsku odluku. Takođe odlučuje koje korake (ako ih ima) treba preduzeti kako bi se rešila žalba te, ako je potrebno, preporučuju uvođenje promena kojima bi se omogućilo da se slične žalbe ne upućuju u budućnosti.

14. Kada je odluka doneta, Predsedavajući obaveštava obe strane o ishodu žalbe, usmeno i pismeno. To obično traje 5 nastavnih dana, osim ako ne postoje izuzetne okolnosti koje bi ga sprečile, o čemu će podnosilac žalbe biti obavešten, kao i o razlogu kašnjenja.

Deo 2: Procedure

Efikasan žalbeni postupak podrazumeva:

- podsticaj rešavanja problema nezvaničnim sredstvima uvek kada je to moguće
- dostupnost i objavljivanje
- razumljiv i jednostavan za upotrebu
- nepristrasnost
- ne podleže primedbama
- omogućuje se brzo postupanje prema utvrđenim vremenskim rokovima za postupanje i obaveštavanje o napredovanju postupka
- detaljna i pravična istraga od strane nezavisnog lica, kada je potrebno
- poštovanje potrebe poverljivosti
- razmatranje svih spornih tačaka i pružanje efikasnog odgovora i odgovarajuće pravne zaštite, kada je potrebno
- pružanje informacija višem rukovodećem timu škole kako bi se usluge škole mogle unaprediti.

Istraživanje žalbi

Predlaže se da u svakoj fazi, lice koje istražuje žalbu nastoji da:

- utvrdi šta se dogodilo do tog momenta i ko je uključen,
- razjasni prirodu žalbe i ono što je nerešeno,
- sastane se sa podnosiocem žalbe ili ga kontaktira (ako nije siguran ili su mu potrebne dodatne informacije),
- proveri šta podnosilac žalbe smatra da je potrebno preduzeti kako bi se rešio problem,
- razgovara sa osobama koje su uključene u problem i/ili osobama protiv kojih je žalba upućena, dozvoljavajući im da imaju pratnju, ako žele,
- otvoreno vodi razgovor i bude spreman/a da istraje u ispitivanju,
- vodi beleške tokom razgovora.

Rešavanje žalbi

U svakoj fazi postupka škola insistira na pronalaženju načina kako se žalba može rešiti. Može biti dovoljno da se potvrdi da je žalba u celini ili delimično valjana. Pored toga, može se ponuditi jedno ili više od sledećih rešenja:



- izvinjenje
- objašnjenje
- priznanje da je situacija mogla da se reši drugačije ili bolje
- uveravanje da se događaj u odnosu na koji se žalba pokreće neće ponoviti
- revidiranje školskih pravilnika u smislu žalbe.

Bilo bi korisno kada bi se podnosioci žalbi naveli koje radnje/ishod smatraju najboljim i najprimerenijim u svakoj fazi. Priznanje da je škola mogla bolje da reši situaciju nije isto što i priznanje nemara.

Efikasnom procedurom utvrđuju se oblasti o kojima su strane u sporu saglasne. Takođe, jednako je važno da se razjasne bilo koji nesporazumi koji mogu nastati, jer to može dovesti do pozitivne atmosfere za razmatranje svih nerazrešenih pitanja.

Vrste žalbi

Anonimne žalbe

Te žalbe obično se ne istražuju. Sa druge strane, Director of Education ili Upravni odbor, ako je potrebno, utvrđuju da li žalba zahteva ceo proces istrage.

Žalbe u toku kampanje

Tamo gde je škola u toku kampanje i primi veliki broj žalbi o istoj temi i od podnosilaca koji nisu povezani sa školom, škola može odlučiti da odgovori slanjem uobičajenog formalnog odgovora svim podnosiocima ili postavljanjem jednog odgovora na svoj veb-sajt.

Vremenski okvir

Žalbe se moraju podnositi u roku od tri meseca od incidenta ili, u slučaju više povezanih incidenata, u roku od tri meseca od poslednjeg incidenta. Žalbe uložene nakon tog vremenskog roka razmatraju se u slučaju da su postojale vanredne okolnosti.

Žalbe prispele po isteku vremenskog roka

Žalbe prispele nakon isteka vremenskog roka razmatraće se prvog nastavnog dana posle raspusta.

Pojedine žalbe ne spadaju u okvir postupka za rešavanje žalbi od strane upravnog tela, na primer, žalbe zaposlenih ili disciplinske procedure. Za postupanje u tim slučajevima postoje posebne procedure.

Pored toga, preporučuje se da upravni organ osigura da bilo koja treća strana koji nudi sadržaje ili usluge lokalnoj zajednici u školskom prostoru ili koristi školske objekte, treba da ima svoju proceduru za rešavanje žalbi.

Svakako, treba napomenuti da većina pitanja koja postavljaju roditelji, lokalna zajednica ili učenici predstavlja više iznošenje problema nego pokretanje žalbe. Na drugoj strani, upravni organ i škola nastoje da te razloge shvate ozbiljno, te u najranijoj fazi reše sva pitanja koja su uvek u najboljem interesu učenika i roditelja/staratelja.



Neopravdane uporne žalbe

Ako se pravilno sledi, dobar postupak za rešavanje žalbi ograničava broj žalbi čije rešavanje traje dugo. Ipak, povremeno i uprkos činjenici da su sve faze procedure ispoštovane, podnosilac žalbe ostaje nezadovoljan. Ukoliko podnosilac pokuša da otvori isto pitanje, Upravni odbor može ga pismenim putem obavestiti da nema osnova za postupak, i da je predmet zatvoren.

Takođe se smatra da je, kada je rešavanje žalbe prošlo kroz celokupan zvanični postupak, i sva pismena komunikacija o toj žalbi (npr. putem društvenih medija) okončana. Dokazi da je podnosilac žalbe nastavio da se bavi žalbom nezvaničnim sredstvima, može dovesti do pokretanja daljih mera od strane škole.

Povlačenje žalbe

Ako podnosilac žalbe želi da povuče svoju žalbu, potrebno je da to potvrdi u pisanoj formi.

Deo 3 : Rukovanje i evidentiranje žalbi

Evidentiranje žalbi

Škola može da vodi evidenciju o napredovanju žalbe i njen konačan ishod. Prigovor se može podneti lično, telefonom i pismeno (i-meil). Primer obrasca za podnošenje žalbe nalazi se u Prilogu. Na kraju sastanka ili telefonskog razgovora, trebalo bi da član školskog osoblja ustanovi da su podnosilac žalbe i škola na isti način razumeli temu razgovora i dogovor koji je postignut. Može se čuvati kratak zapisnik o sastancima i telefonskim pozivima, a kopija svakog pismenog odgovora može se dodati u taj zapisnik. Svi zapisnici čuvaju se na bezbednom mestu i ako je potrebno, pod šifrom.

Kada postoje poteškoće u komunikaciji, razmatra se upotreba uređaja za snimanje. Sve strane treba unapred da pristanu na snimanje. Škola kao kontrolor podataka ima diskreciono pravo da shodno svom pravilniku, odluči da li će dozvoliti podnosiocima žalbe da snimaju sastanke, ako to nije neophodno u svrhu razumnog poravnanja. Pre nego što se odobri saglasnost za snimanje sastanaka, škola je dužna da razmotri sledeće:

- Na koji način će odluka da se dozvoli snimanje eventualno uticati na bilo koje treće lice koje je pozvano kao svedok,
- Uticaj i posledice na pojedince uključene u žalbu u slučaju da se snimci izgube ili “procure”.

Revizija žalbi od strane Upravnog tela

Upravno telo treba da prati nivo i prirodu žalbi koje škola dobija i da redovno revidira njihov ishod kako bi se osiguralo da procedura funkcioniše efikasno, te da po potrebi unese bilo kakve izmene i dopune. Informacije o žalbama koje Upravnom telu prenese Director of Education, u slučajevima kada su žalbe rešene na zadovoljavajući način, ne treba da sadrže imena pojedinaca.

Pored rešavanja žalbi pojedinca, postupak saslušanja i rešavanja žalbi doprinosi razvoju škole. Prilikom saslušanja pojedinačnih žalbi, škole mogu utvrditi suštinska pitanja kojima je potrebno da se pozabave.

U skladu sa srpskim zakonom, škola čuva evidenciju o žalbama deset godina.



Objavlivanje Pravilnika/Procedure

Smatramo da je dobra praksa da se Pravilnik objavi. Upravno telo odlučuje kako da ispuni taj zahtev, ali detalji o procedurama mogu biti uključeni u:

- Školski prospekt
- Informacije koje se daju roditeljima novih učenika pri upisu dece u školu
- Informacije koje se daju samim učenicima
- Školske novine ili bilteni
- Školski veb-sajt

Revizija Pravilnika :

Pravilnik se revidira se svake godine.

Revidirano jula 2021.godine.

Prilog 1 – Obrazac za podnošenje žalbi

Zvanični obrazac za prijavu povrede pravilnika British International School		
Ime oštećene osobe (gđin., gđa., gđica, gđa/gđica)	Kućni telefon	Mobilni telefon
Adresa ulice (grad i poštanski broj):	Ako želite da podnošenje ove žalbe bude anonimno, molimo da to ovde naznačite tako što ćete obeležiti odgovarajući kvadratić: ☐ Da, ova žalba podnosi se anonimno ☐ Ne, ova žalba ne podnosi se anonimno	
Protiv koga se podnosi ova žalba? Ime (prezime, ime):		



Lokacija/e gde je pomenuto lice zaposleno:	
Naziv i mesto zaposlenja ostalih lica (ako postoje) za koje smatrate da su prekršila pravilnik škole u ovom slučaju:	
Šta je uradila osoba/e protiv koje/ih se podnosi žalba? Dodatne podatke možete navesti u prilogu koji se podnosi uz ovaj obrazac.	
Kada su se date radnje odigrale? Molimo da najpre navedete poslednji datum u slučaju da postoji nekoliko datuma.	
Ko je bio svedok tih radnji?	
Gde su se te radnje odigrale?	
Potpis:	Datum: