



У МЕНЯ ЕСТЬ ЖАЛОБА  
ЧТО МНЕ ДЕЛАТЬ?

## **ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Для всех школ будут предписаны процедуры рассмотрения жалоб родителей и школьников в соответствии с Разделом 28 закона «Об образовании» 1998 г. Пока они отсутствуют, между Ирландской национальной организацией учителей (INTO) и Ассоциацией руководителей католических начальных школ (CPSMA) была согласована процедура работы с жалобами для применения в начальных школах. Это было сделано без участия NPC и Министерства образования. Данная процедура предназначена для работы с жалобами только в отношении учителей. Она не охватывает какие-либо иные жалобы, например, касательно политики школы или неприменения политики и т.п. и должна применяться в связи с отсутствием какой-либо иной процедуры. В отношении католических и протестантских начальных школ руководящие органы этих школ рекомендовали Советам применять процедуру работы с жалобами INTO/ CPSMA. Если у Вас имеются жалобы по любому аспекту образования Вашего ребенка, Вам следует в первую очередь поговорить с учителем Вашего ребенка. Часто можно разрешить проблему на этом уровне. Если Вы не можете разрешить проблему вместе с классным руководителем, Вам следует пользоваться процедурой работы с жалобами CPSMA/ INTO. Важно, чтобы Вы прошли через все этапы этой процедуры для правильного рассмотрения Вашей жалобы. Полный текст этой процедуры приведен на нашем веб-сайте, но вкратце она состоит из 5 этапов.

## **ПРОЦЕДУРА РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ INTO/CPSMA**

### **ЭТАП 1**

Если у Вас возникла проблема, связанная с пребыванием Вашего ребенка в школе, Вам во всех случаях следует в первую очередь поговорить с учителем Вашего ребенка. Многие проблемы можно разрешить, когда учитель и родители работают вместе.

Если проблему не удалось разрешить, Вам следует поговорить с директором школы.

Если и в этом случае проблема не будет разрешена, Вам следует поднять этот вопрос перед председателем Правления.

### **ЭТАП 2**

Если после консультаций с председателем Правления Ваша жалоба не будет удовлетворена, Вам следует ему подать жалобу в письменном виде.

Председатель обязан разъяснить суть письменной жалобы учителю и попытаться разрешить проблему между учителем и родителями в течение **5 дней** с даты получения письменной жалобы.

### **ЭТАП 3**

Если жалоба не будет удовлетворена в неофициальном порядке, председатель обязан организовать встречу с учителем и, где это применимо, с директором в течение **10 дней** с даты получения письменной жалобы.

### **ЭТАП 4**

Если жалоба и в этом случае не была удовлетворена, председатель обязан представить в Правление письменный отчет в течение 10 дней с даты проведения встречи на третьем этапе.

Если Правление считает, что жалоба не имеет под собой основания, об этом обязаны поставить в известность учителя и родителей в течение **3 дней** с даты проведения собрания Правления.

Если Правление считает нужным провести дополнительное расследование по вопросу жалобы, оно обязано сделать следующее:

- Учителя обязаны поставить в известность о том, что расследование переводится на следующий этап.
- Учителю обязаны представить копию письменного свидетельства в поддержку жалобы.
- Учителя должны попросить представить в Правление письменное заявление в ответ на жалобу.
- Учителю должны предоставить возможность представить дело в Правлении. На любой такой встрече учитель имеет право на то, чтобы его сопровождал и ему помогал друг или подруга.

Правление может провести встречу с родителем, если сочтет это необходимым. Родитель имеет право на то, чтобы на этой встрече его сопровождал и ему помогал друг или подруга.

Оба таких собрания Правления проводятся в течение **10 дней** с даты встречи, проводимой на третьем этапе.

## **ЭТАП 5**

После завершения расследования Правлением председатель обязан сообщить решение Правления в письменном виде учителю и родителям в течение **5 дней** с даты проведения собрания Правления.

На этом процедура работы с жалобами CPSMA/INTO заканчивается. После прохождения этой процедуры и сообщения результатов Правлением все возможные действия считаются исчерпанными на местном уровне. На этом этапе родитель может поднять вопрос перед Министерством образования и науки. Для этого Вам следует в письменном виде представить свою жалобу с кратким описанием всех этапов, через которые Вы прошли в отношении школы. Постарайтесь указать дни и даты и по возможности приложить копии корреспонденции. Жалобы следует подавать в адрес Администрации начальных школ, Корнамэди, Атлон, графство Вестмит (Primary Administration, Cornamaddy, Athlone, Co Westmeath). Если Вам понадобится помощь или поддержка по этому вопросу или по любому другому аспекту жалобы, просим связаться с линией помощи по телефону 01-8874477 или по электронной почте: [helpline@npc.ie](mailto:helpline@npc.ie). Вам следует всегда помнить о том, что Ваш ребенок является самым важным лицом в этом процессе, поэтому важно, чтобы Вы максимальным образом подключали своего ребенка к процессу принятия Вами своего решения. Этот период может оказаться очень сложным для детей, поэтому важно чтобы Ваш ребенок продолжал быть вовлеченным в этот процесс на всех этапах. Это важно не только касательно данного вопроса, но и касательно того, как Ваш ребенок будет решать другие вопросы, которые у него могут возникнуть. Однако, вовлечение Вашего ребенка в процесс принятия решения не означает, что Вы обязаны делать только так, как они этого хотят. Важно установить, что, хотя Вы и будете работать со своим ребенком над выполнением его пожеланий, Вы, как родитель, будете всегда делать все необходимое для обеспечения его безопасности.



Национальный родительский совет системы начального образования,  
12 Marlborough Court, Dublin 1  
Тел.: 01 8874034 Факс: 01 8874489  
Электронная почта: [info@npc.ie](mailto:info@npc.ie) Веб-сайт: [www.npc.ie](http://www.npc.ie)  
Информация/Линия помощи: 01 8874477 Электронная почта:  
[helpline@npc.ie](mailto:helpline@npc.ie)