



Pravilnik o pomislekih in pritožbah



1. Utemeljitev

Osebjem in vodstvu Britanske mednarodne šole v Ljubljani (BISL) so zavezani zagotavljanju najboljše izobrazbe za naše učence. Želimo jim, da bi bili zdravi, srečni in varni ter da bi bili uspešni v svojem akademskem razvoju. Da bi to dosegli, se v celoti zavedamo pomena uspešnih partnerstev med domom in šolo ter vzpostavljanja in vzdrževanja dobrih odnosov s starši in širšo skupnostjo.

Neizogibno pa se bodo pojavile situacije, ko bodo imeli učenci ali starši pomisleke ali pritožbe, ki jih je treba rešiti čim hitreje in pravičneje.

Ta pravilnik je treba uporabljati v povezavi z in s sklicevanjem na naslednje dokumente:

- Splošni pogoji BISL, Izjava o skrbi drug za drugega in druge politike oz. pravilniki, objavljeni na spletni strani šole.
- Priročnik za študente BISL;
- Priročnik za osebe BISL, Pravilnik o vedenju osebja in Kodeks ravnanja osebja ter Pravilnik o pritožbah;
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, 2005) in Politika varstva podatkov;
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1, 2011)

2. Cilji

V BISL verjamemo, da:

- imajo starši pravico obravnavati in reševati pomisleke v zvezi z izobraževanjem svojih otrok;
- je treba pomisleke in pritožbe obravnavati po jasno strukturiranem postopku;
- je treba vsako skrb ali pritožbo obravnavati občutljivo in pravično;
- imajo starši ali osebe pravico do ugovora pri Orbital Education, če niso zadovoljni z izidom katerekoli pritožbe;
- so odločitve Orbital Education dokončne in zavezujoče.

Ta pravilnik določa jasne smernice za čim hitrejše reševanje pomislov in pritožb z najmanjšimi možnimi motnjami v delovanju šole in učenju učencev. Navaja:

- pričakovanja in odgovornosti vpletenih;
- neformalne in formalne postopke, ki jih je treba upoštevati;
- postopke za ugovor zoper odločitve.

3. Vloge in pričakovanja

3.1 Šola

Kot šola bo BISL:

- imel informacije o šoli ter njenih politikah in postopkih jasno dostopne;
- redno obveščal starše o novicah in posodobitvah;
- zagotovil jasne informacije o:
 - kako in kdaj je mogoče šoli sporočiti pomisleke;
 - kako bodo ti pomisleki obravnavani na podlagi Pravilnika o pomislekih in pritožbah ter s katerimi postopki;
 - kako ti postopki tvorijo del znotraj okvira Pogojev Poslovanja.



3.2 Osebj

Član osebj, ki je obveščen o pomislekih ali pritožbah, mora sprejeti ukrepe za njihovo čim hitrejšo in pravičnejšo rešitev na podlagi svoje strokovne presoje ter v skladu s šolskimi postopki in najboljšimi interesi učencev.

On/ona mora:

- odgovoriti vljudno in spoštljivo;
- odgovoriti čim prej in najkasneje v dveh šolskih dnevih;
- dogovoriti se za sestanek s staršem, čimprej in v razumnem roku, pri čemer mora upoštevati njegove/njene poklicne obveznosti, potrebe učencev in naravo pritožbe;
- poskušati rešiti težave z razumnimi sredstvi v skladu s postopki, določenimi v tem pravilniku;
- starše obveščati o napredku pri reševanju izraženih pomislekov;
- sprejeti nepristranske odločitve, ki temeljijo na najboljših interesih učencev in na strokovnem znanju ter izkušnjah;
- voditi evidenco pomislekov in pritožb z uporabo obrazca za Evidenco pritožb;
- izvesti ukrepe za preprečevanje groženj in nasilja (**Priloga 3**), če situacija postane nasilna.

Pomislike, ki jih član osebj ne more obravnavati sam, mora posredovati vodji oddelka, član osebj pa mora sodelovati pri nadaljnjih preiskavah in ukrepih za rešitev situacije ter v njih v celoti sodelovati.

Vsako skrb ali pritožbo je treba obravnavati zaupno in se o njej ne sme javno razpravljati, saj lahko govorice ali enostranske verzije dogodkov ustvarijo napačne predstave ali imajo nepredvidene posledice za vpletene posameznike in/ali postopek odločanja. Kršitve zaupnosti se lahko obravnavajo kot disciplinski prekršek.

Člani osebj, zoper katere so vložene pomisleki ali pritožbe, lahko pričakujejo popolno preiskavo ter pravično in utemeljeno rešitev. Če se član osebj po zaključku vseh faz ne strinja z izidom, lahko vloži pisen ugovor pri ravnatelju ali pri Orbital Education.

3.3 Vodja odseka (član Vodstvene ekipe ali Vodja oddelka)

Vodja odseka lahko prejme pomisleke ali pritožbe s strani učenca, starša ali člana osebj in mora izvesti ukrepe za njihovo rešitev na podlagi svoje strokovne presoje ter v skladu s šolskimi postopki in najboljšimi interesi učencev.

On/ona mora:

- odgovoriti vljudno in spoštljivo;
- odgovoriti čim prej in najkasneje v dveh šolskih dneh;
- dogovoriti se za sestanek s staršem, čimprej in v razumnem roku, pri čemer mora upoštevati njegove/njene poklicne obveznosti, potrebe učencev in naravo pritožbe;
- poskušati rešiti težave z razumnimi sredstvi v skladu s postopki, določenimi v tem pravilniku;
- starše in relevantne člane osebj obveščati o napredku pri reševanju izraženih pomislekov;
- sprejeti nepristranske odločitve, ki temeljijo na najboljših interesih študentov in na strokovnem znanju ter izkušnjah;
- voditi evidenco pomislekov in pritožb z uporabo obrazca za Evidenco pritožb.

Pomislike, ki jih vodja odseka ne more obravnavati, mora posredovati ravnatelju, vodja odseka pa mora sodelovati v vseh nadaljnjih formalnih postopkih za rešitev situacije in v njih v celoti sodelovati.



3.4 Ravnatelj

Ravnatelja lahko o pomislekih ali pritožbah obvesti član osebja, vodjo odseka ali pa ga pisno obvestijo starši, nakar mora ukrepati za njihovo rešitev na podlagi svoje strokovne presoje ter v skladu s šolskimi postopki in najboljšimi interesi učencev.

On/ona mora:

- čim hitreje in pravičneje rešiti pomisleke ali pritožbe v okviru formalnih postopkov.
- ne sme vnaprej presojati nobenih pomislekov ali pritožb, saj mora nepristransko oceniti okoliščine in dokaze vseh vpletenih strani, da lahko naredi presojo, ki temelji na BISL ter strokovnih politikah in praksah.
- voditi evidenco pomislekov in pritožb z uporabo obrazca za Evidenco pritožb;
- omogočiti pregled s strani Orbital Education, če starš želi ugovarjati zoper izid katere koli pritožbe.

3.5 Orbital Education

Orbital Education je odgovoren za zagotavljanje, da ima šola vzpostavljene ustrezne ukrepe za reševanje pritožb staršev, ter za svetovanje in podporo ravnatelju pri njegovem/njenem odločanju o reševanju pritožbe.

Orbital Education je odgovoren tudi za obravnavo in odločanje o vsakem ugovoru zoper odločitev oz. rešitev pritožbe. Orbital Education mora v enem tednu (petih delovnih dneh) od prejema ugovora ustanoviti komisijo z najmanj tremi člani, od katerih mora biti eden predsednik. Ta komisija bo komunicirala z udeleženi osebami, vključno z ravnateljem, ocenila izjave in dokaze ter bodisi potrdila bodisi razveljavila prvotno odločitev.

Orbital Education je odgovoren za pregled učinkovitosti postopkov za reševanje pomislekov in pritožb, zlasti če se ugovoru ugodi, in mora ravnatelju dati jasno razlago in napotke.

Orbital Education je odgovoren v primeru kakršnekoli pritožbe zoper ravnatelja.

3.6 Učenci in starši

Učenci oz. starši s pomisleki ali pritožbami so dolžni svoje pomisleke predložiti zadevnemu učitelju, vodji odseka ali ravnatelju. Pritožbe, vložene pri ravnatelju, je treba vložiti pisno.

Čeprav se razume, da pritožba povzroča napetosti, lahko šola od učencev in staršev še vedno upravičeno pričakuje, da bodo:

- vse šolske delavce obravnavali vljudno in spoštljivo;
- spoštovali potrebe in dobro počutje učencev in osebja v šoli;
- zaupali v profesionalnost in strokovne izkušnje pedagoškega osebja in njihovih nadrejenih;
- razumeli, da se učiteljsko osebje ne more srečati s starši med poukom oz. drugimi obveznostmi;
- prepoznali časovne omejitve, v katerih delajo člani osebja v šolah, in šoli omogočili razumen čas za odziv na njihove pomisleke;
- se izognili agresiji, verbalnemu zlorabljanju ali kakršni koli uporabi (ali grožnji z uporabo) nasilja proti ljudem ali premoženju;
- se ne bodo ukvarjali z javnimi špekulacijami ali lobiranjem v zvezi s svojo pritožbo;
- sprejeli in upoštevali postopke, določene v tem pravilniku;
- razumeli, da Pogoji poslovanja zahtevajo izvajanje postopkov, določenih v tem pravilniku, v primeru zahteve vračila denarja za odstop brez predhodnega obvestila.



4. Neformalni postopki

Veliko večino pomislekov lahko učenec ali starš reši v minimalnem času tako, da se o zadevi preprosto pogovori neposredno z zadevnim članom osebja ali, če je potrebno, z vodjo oddelka, bolj zahtevni ali kompleksni pomisleki lahko zahtevajo več kot eno razpravo.

Če imajo starši pritožbo, naj najprej kontaktirajo otrokovega razrednika/oddelčnega učitelja. V večini primerov (razen med šolskimi počitnicami) se bo razrednik/oddelčni učitelj s starši srečal ali z njimi govoril praviloma v dveh dneh po prejemu pritožbe, da bi zadevo preučili. V veliko primerih bo zadeva na ta način takoj rešena v zadovoljstvo staršev. Če razrednik/oddelčni učitelj zadeve ne more rešiti sam, bo morda moral poiskati nasvet svojega nadrejenega in ga vključiti v reševanje zadeve.

Če zadeva ni rešena v 10 dneh ali če razrednik/oddelčni učitelj in starši ne dosežejo zadovoljive rešitve, bodo starši pozvani, naj nadaljujejo s pritožbo v skladu s postopki, navedenimi v nadaljevanju.

4.1 Faza 1: Učitelj

- učenec ali starš o svojem pomisleku obvesti učitelja predmeta, razrednika ali tutorja.
To je skoraj vedno najboljši in najhitrejši način reševanja težav;
- starš in učitelj se čim prej dogovorita za sestanek, da se o zadevi pogovorita na primeren, informiran in nemoten način.
Pomembno se je zavedati, da so šole zelo zaposlene organizacije in da mora biti prva obveznost učiteljev poučevanje učencev, zato učitelj morda ne bo mogel takoj sprejeti starša.
Namen tega sestanka je ugotoviti naravo pomisleka in poiskati ali načrtovati realistično rešitev problema;
- če gre za vprašanje, s katerim se ne more ukvarjati nihče drug kot ravnatelj, bo učitelj starša napotil neposredno k ravnatelju;
- učitelj bo na kratko pisno zabeležil izražene pomisleke in vse dogovorjene ukrepe na obrazcu za Evidenco pritožb (Priloga 2).

4.2 Faza 2: Vodja oddelka (član Vodstvene ekipe ali Vodja oddelka)

Če učitelj ne more razrešiti pomisleka ali če starš ni zadovoljen z izidom pogovorov z učiteljem, se mora dogovoriti za sestanek z vodjo odseka.

- namen tega sestanka bo ugotoviti naravo trenutnega pomisleka, o čem se je do sedaj pogovarjal z učiteljem in morebitne ukrepe, ki izhajajo iz prvega(-ih) sestanka(-ov).
Vodja odseka bo morda moral raziskati, kaj se je zgodilo po prvem sestanku, preden bo lahko ocenil, kako bi bilo mogoče rešiti težavo. V tem primeru se bo dogovoril, kako in v kakšnem roku bo stopil v stik s staršem, da ga obvesti o izidu preiskave in sprejetih ali načrtovanih ukrepih;
- če gre za pomislek, katerega ne more nasloviti nihče drug kot ravnatelj, bo vodja odseka starša napotil neposredno k ravnatelju;
- vodja odseka bo na kratko pisno zabeležil obravnavan pomislek in kaj je bilo dogovorjeno;
- vodja odseka bo od učitelja pridobil začetni obrazec za Evidenco pritožb in izpolnil nadaljnje dele na podlagi teh zapiskov ALI bo izpolnil obrazec za Evidenco pritožb na podlagi svojih zapiskov, če se je starš obrnil neposredno nanj;
- vodja odseka bo staršem poslal e-poštno sporočilo, v katerem bo povzel sam pomislek, kaj je bilo dogovorjeno in kdaj pričakovati odziv;



- vodja odseka bo preiskal pritožbo in jo bodisi razrešil bodisi sprožil korake za doseg razrešitve. To lahko vključuje posvetovanje z drugimi zaposlenimi (kot so učitelj, ravnatelj in/ali pravni zastopnik) in starši;
- vodja odseka bo starša obvestil po elektronski pošti ali osebno (oziroma po telefonu, toda le, če ni mogoče drugače) o izidu in razrešitvi pomisleka, v predhodno sporočenem roku.

4.3 Nadaljnji ukrepi

Upamo, da bo večina težav rešenih po neformalnem postopku. Če ne, ali če ni primerno, da se z določenim pomislekom ukvarja kdorkoli drug kot ravnatelj, bo zadeva posredovana ravnatelju in razrešena po formalnem postopku.

5. Formalni postopki

Če pomislek ni bila odpravljen po neformalnem postopku – bodisi da učitelj in vodja odseka nista mogla razrešiti pomisleka bodisi starš ni bil zadovoljen z izidom in pojasnilom vodje odseka – je treba izvesti formalne postopke.

Dvig pomisleka na formalni nivo je resen korak. Zavaljo prihodnjih odnosov med domom in šolo morajo vsi vpleteni sodelovati, da najdejo rešitev za težavo, in se skupaj dogovoriti o tem, kako to najbolje doseči.

5.1 Faza 3: Ravnatelj

5.1.1 Uvedba formalnih postopkov

Za uvedbo formalnih postopkov mora starš ravnatelju pisno predložiti svoje pomisleke. To je lahko v obliki pisma, poslanega šoli in jasno označenega z »*Za ravnatelja*« (*'For the attention of the Principal'*), ali po elektronski pošti na naslov principal@britishschool.si. V pismu mora biti jasno navedeno:

- pomislek, o kateri se je že razpravljalo;
- zakaj starš meni, da pomislek še vedno ni razrešen;
- kakšen izid starš išče ali pričakuje.

5.1.2 Preiskava

Ravnatelj mora takoj potrditi prejem pritožbe, vendar se mora pred odgovorom nanjo prepričati, da razume okoliščine zadeve. V ta namen bo:

- ugotovil, kaj se je do sedaj zgodilo in kdo je bil vpleten (vključno s pridobitvijo začetnega obrazca za Evidenco pritožb staršev od vodje odseka);
- pojasnil naravo pritožbe;
- ugotovil, kaj ostaja nerešeno.

Če pritožba vključuje kritiko člana osebja, ne bo ukrepal, dokler od njega ne pridobi pisne izjave.

Poleg pisnih dokazov bo ravnatelj sklical sestanek s članom osebja in staršem, ki je vložil pritožbo, da se razjasnijo odprta vprašanja. To lahko vključuje povabilo prič. Ravnatelj bo sklical podoben sestanek s člani osebja, ki so vpleteni v pritožbo. S soglasjem vseh strani je lahko koristno, da ravnatelj skliče skupni sestanek, na katerem imajo vse strani možnost predstaviti svoje poglede, povabiti priče in postaviti vprašanja.



Na teh navedenih sestankih lahko ravnatelj zahteva tudi prisotnost vodje odseka in/ali pravnega zastopnika šole.

Na teh sestankih bo ravnatelj:

- poskusil pridobiti dodatne informacije o pomisleku, sprejetih ukrepih in predlaganih ukrepih;
- razjasnil, kaj bi posamezne strani smatrale kot primerno za rešitev situacije;
- raziskal možne rešitve;
- ostal odprt za različne poglede in pripravljen še naprej spraševati;
- ne bo izražal nobenih sodb, razen če se bodo vse strani o tem strinjale;
- naredil podrobne pisne zapiske o vsakem sestanku.

5.1.3 Odločanje

Po sestanku z vsemi stranmi bo ravnatelj

- iz svojih zapiskov dodal nadaljnje komentarje k izvirnemu obrazcu za Evidenco pritožb ALI (če mu je starš zaskrbljenost izrazil neposredno) izpolni obrazec za Evidenco pritožb;
- premislil o pričujočem materialu in želenih rezultatih;
- preučil različne načine za razrešitev pomisleka

in oblikoval končno rešitev za pomislek ali pritožbo.

5.1.4 Povratne informacije

Ravnatelj bo vse strani o odločitvi pisno obvestil v treh delovnih dneh. Lahko skliče tudi končni sestanek, na katerem bo obravnaval odločitev in po potrebi svetoval glede pravice do ugovora.

Ravnatelj bo izjavil, ali je bila pritožba v celoti ali delno utemeljena oziroma ali pritožba ni bila utemeljena in se zato šteje za neutemeljeno. Ponudi lahko eno ali več od naslednjega:

- pojasnilo;
- opravičilo;
- priznanje, da bi se situacija lahko rešila drugače ali bolje [OPOMBA: to ni priznanje malomarnosti];
- zagotovilo, da se dogodek, na katerega se nanaša pritožba, ne bo ponovil (z razlago vseh ukrepov, ki so bili sprejeti za zagotovitev, da se ne bo ponovil);
- obljubo pregleda politike (oz. pravil ali postopkov) v luči te pritožbe.

5.2 Orbital Education

Čeprav mora Orbital Education zagotoviti, da ima šola vzpostavljen robusten postopek za obravnavanje pomislekov in pritožb staršev, sam po sebi ni forum, na katerega se starši lahko obrnejo, da bi izrazili ali rešili pomisleke: te je treba sporočiti šoli.

Orbital Education se bo neposredno vključil le, če bo moral obravnavati ugovor starša ali člana osebja (glej **7. poglavje**).



6. Posebni pomisleki

6.1 Pomisleki glede zlorabe ali obtožbe o zlorabi

Obtožbe o zlorabi s strani člana osebja BISL je treba nemudoma prijaviti imenovanemu višjemu vodji (Senior Lead) in ravnatelju. Obtožbe o zlorabi s strani ravnatelja je treba prijaviti imenovanemu višjemu vodji in regionalnemu vodji šol.

Vse podrobnosti o tem, kako se bodo obravnavale obtožbe o zlorabi, so navedene v Pravilniku o varstvu in zaščiti otrok ter v Pravilniku vedenja osebja in Kodeksu ravnanja osebja, ki se nahajajo na spletni strani šole.

6.2 Pomisleki ali pritožbe glede ravnatelja

Če ima starš pritožbo glede ravnatelja, jo mora pisno nasloviti neposredno na Orbital Education v obliki e-poštnega sporočila, naslovljenega na imenovanega regionalnega vodjo šol (RhoS - Regional Head of Schools) na naslov karl@orbital.education; le-ta bo sledil neformalnemu in po potrebi tudi formalnemu postopku.

OPOMBA: Če starš ni zadovoljen z odločitvijo ravnatelja glede pritožbe ali če pritožba ni bila razrešena, naj to ne postane pritožba zoper ravnatelja, temveč naj se obravnava v okviru postopka ugovora (glejte **7. poglavje** spodaj).

7. Pravica do ugovora

Če starš ali član osebja ni zadovoljen z izidom formalnega postopka pritožbe, ima pravico do ugovora pri Orbital Education.

Ugovore je treba pisno poslati na Orbital Education v obliki elektronske pošte imenovanemu regionalnemu vodji šol (RHoS) na naslov karl@orbital.education v treh delovnih dneh od prvotne odločitve. Pritožbo bo skupaj obravnaval odbor najmanj treh članov vodstvene ekipe Orbital, pri čemer bo vsaj eden od njih neodvisen od vsakodnevnega vodenja šole..

RHoS (Regionalni vodja šol) bo sklical srečanje s Komisijo, ki naj bi potekalo čim prej, praviloma v roku 28 dni od prejema pritožbe.

Starši se lahko tega srečanja udeležijo skupaj s svojim otrokom in še eno osebo, če to želijo. Ta oseba je lahko sorodnik, učitelj ali prijatelj. Pravna zastopanost običajno ni primerna. Podrobnosti o tej osebi je treba predložiti RHoS najpozneje tri dni pred obravnavo.

Če je mogoče, bo Komisija pritožbo staršev rešila takoj, brez potrebe po nadaljnji preiskavi. Kadar je nadaljnja preiskava potrebna, bo Komisija odločila, kako jo izvesti. Po skrbnem preučevanju vseh dejstev, ki jih šteje za pomembne, bo Komisija sprejela odločitev in lahko poda priporočila, ki jih mora zaključiti v 10 delovnih dneh po obravnavi. Komisija bo pisno obvestila starše in, kjer je to ustrezno, osebo, na katero se pritožba nanaša, o svoji odločitvi, razlogih zanjo in, kjer je to primerno, o priporočilih. Kopija ugotovitev in priporočil bo shranjena v uradni mapo s pritožbami v ravnateljevem uradu ter bo na voljo za vpogled RHoS in/ali generalnemu direktorju Orbital Education.

Odločitev Komisije bo dokončna, kar pomeni, da v okviru postopkov šole ne bo nadaljnje pravice do pritožbe ali dodatne obravnave.

Če starši niso zadovoljni z izidom obravnave pred Komisijo, lahko stopijo v stik z ustreznim zunanjim organom.



8. Evidentiranje pritožb

Vse pisne pritožbe, vložene v skladu z uradnim delom tega postopka, se vpisujejo v uradni mapo s pritožbami v ravnateljevi pisarni. Vodi se zapis o tem, ali je bila pritožba rešena na uradni stopnji ali je bila predana v obravnavo komisiji, ter o vseh ukrepih, ki jih je šola sprejela kot posledico pritožbe, ne glede na to, ali je bila pritožba utemeljena. Šola vodi tudi evidenco neformalnih pritožb, da lahko spremlja vzorce morebitnih težav. Pritožbe se hranijo najmanj tri leta oziroma tako dolgo, kot je potrebno..

9. Zaupnost

Dopisi, izjave in zapisi, povezani s posameznimi pritožbami, bodo ohranjeni kot zaupni, razen kadar vpogled vanje zahteva organ, ki izvaja akreditacijo ali inšpekcijski nadzor v skladu s členom 162A Zakona o izobraževanju iz leta 2002, ali kadar to zahteva katera koli druga zakonska obveznost.

Če je pritožba usmerjena neposredno proti ravnatelju, in ne proti šolski politiki ali postopkom, bosta o tem obveščena RHoS in izvršni direktor Orbital Education, starše pa se bo prosilo, naj svojo pritožbo pošljejo pisno na naslov karl@orbital.education.

Od staršev zahtevamo, da ohranijo enako raven zaupnosti glede pritožbe in njenega izida.

10. Šikanozne pritožbe

Vztrajne / ponavljajoče se pritožbe

Če pritožnik poskuša ponovno odpreti isto vprašanje s šolo, potem ko je bil postopek pritožbe v celoti izčrpan in/ali šola storila vse, kar je razumno mogoče kot odgovor na pritožbo, bo RHoS ali ravnatelj obvestil pritožnika, da je zadeva zaključena. (V primeru, da pritožnik želi zadevo eskalirati do zadnje faze, izven šole, bo to sprožilo naslednjo fazo postopka pritožbe.)

Če pritožnik kasneje ponovno kontaktira šolo glede iste zadeve, se šola lahko odloči, da ne bo odgovorila. Običajen primer, ko se šola ne bo odzvala, je, če:

- je šola naredila vse razumno mogoče za obravnavo potreb pritožnika, in
- je pritožniku podala jasno izjavo o stališču šole in njihovih možnostih (če obstajajo), in
- pritožnik večkrat kontaktira šolo, pri čemer ponavlja praktično iste točke vsakič.

Ta seznam ni namenjen temu, da bi bil izčrpen. Šola bo najverjetneje izbrala, da se ne odzove, če:

- obstajajo razlogi za prepričanje, da posameznik kontaktira šolo z namenom povzročanja motenj ali nevšečnosti, in/ali
- so posameznikova pisma/e-pošte/telefonski klici pogosto žaljivi ali agresivni, in/ali
- posameznik podaja žaljive osebne komentarje ali grožnje proti zaposlenim v šoli.

Nerazumno vedenje, ki je zlorabno, žaljivo ali grozeče, lahko pomeni nerazumno vztrajno pritožbo. Ko šola odloči, da je primerno prenehati z odzivanjem, bo pritožnik o tem obveščen pisno, bodisi z dopisom ali e-pošto, s strani izvršnega ravnatelja.



Šola bo ob sprejemanju te odločitve zagotovila, da bodo pritožniki, ki podajajo nove pritožbe, slišani in da šola ravna razumno v skladu s Politiko in postopki pritožb.

Kdo je šikanozni pritožnik?

Šikanozni pritožnik je pritožnik:

- 1) ki je podal dve ali več pritožb v katerem koli šolskem letu, ki niso bile rešene po 3. stopnji postopka pritožb; ali ki izpolnjuje eno ali več naslednjih meril:
 - a) je obrekovalna;
 - b) namerno škoduje šoli, njenim zaposlenim ali drugim učencem;
 - c) kaže popoln razpad zaupanja med pritožnikom in šolo;
 - d) je podana na agresiven, nadlegovalni, zastrašujoč, grozeč ali nesramen način;
 - e) je podana brez razumnih dokazov;
 - f) se pojavlja prekomerno pogosto brez znakov popuščanja;
 - g) ponovljena, če je bila pritožba že zavrnjena ali po prejemu končnega odgovora ravnatelja;
 - h) išče rešitev, ki je popolnoma nerazumna ali presega pooblastila ali vire šole.

Kdo odloča, kdaj je pritožnik šikanozni pritožnik?

Ravnatelj lahko ugotovi, da je pritožnik šikanozni pritožnik hkrati z izdajo končne odločitve glede katere koli pritožbe na 3. stopnji postopka pritožb, ali šolski svet, če po panelu ostane pritožba nerešena.

Kakšne so posledice, če je nekdo označen za šikanoznega pritožnika?

Čeprav si šola prizadeva obravnavati in pregledati vsako pritožbo glede na njeno težo, lahko, če je pritožnik označen za šikanoznega pritožnika in poda nadaljnje pritožbe, šola sprejme katero koli od naslednjih ukrepov (odvisno od dejstev posameznega primera):

- Sprejme ukrepe za pravno dejanje zaradi nadlegovanja šikanoznega pritožnika (ob primernih pravnih podlagah);
- Si pridruži pravico, da preneha odgovarjati na pritožbe. Ponovni vpis družine v šolsko skupnost, učne priložnosti in učiteljevo poučevanje ni mogoč, pritožniki pa bodo morda morali komunicirati le preko RHoS ali ravnatelja, kar bo upočasnilo postopek.

Kontaktne podatke vodstva

G. Karl Wilkinson, Regionalni vodja šol / član sveta

c/o ga. Katja Dinčič (HR Manager) Britanska mednarodna šola Ljubljana

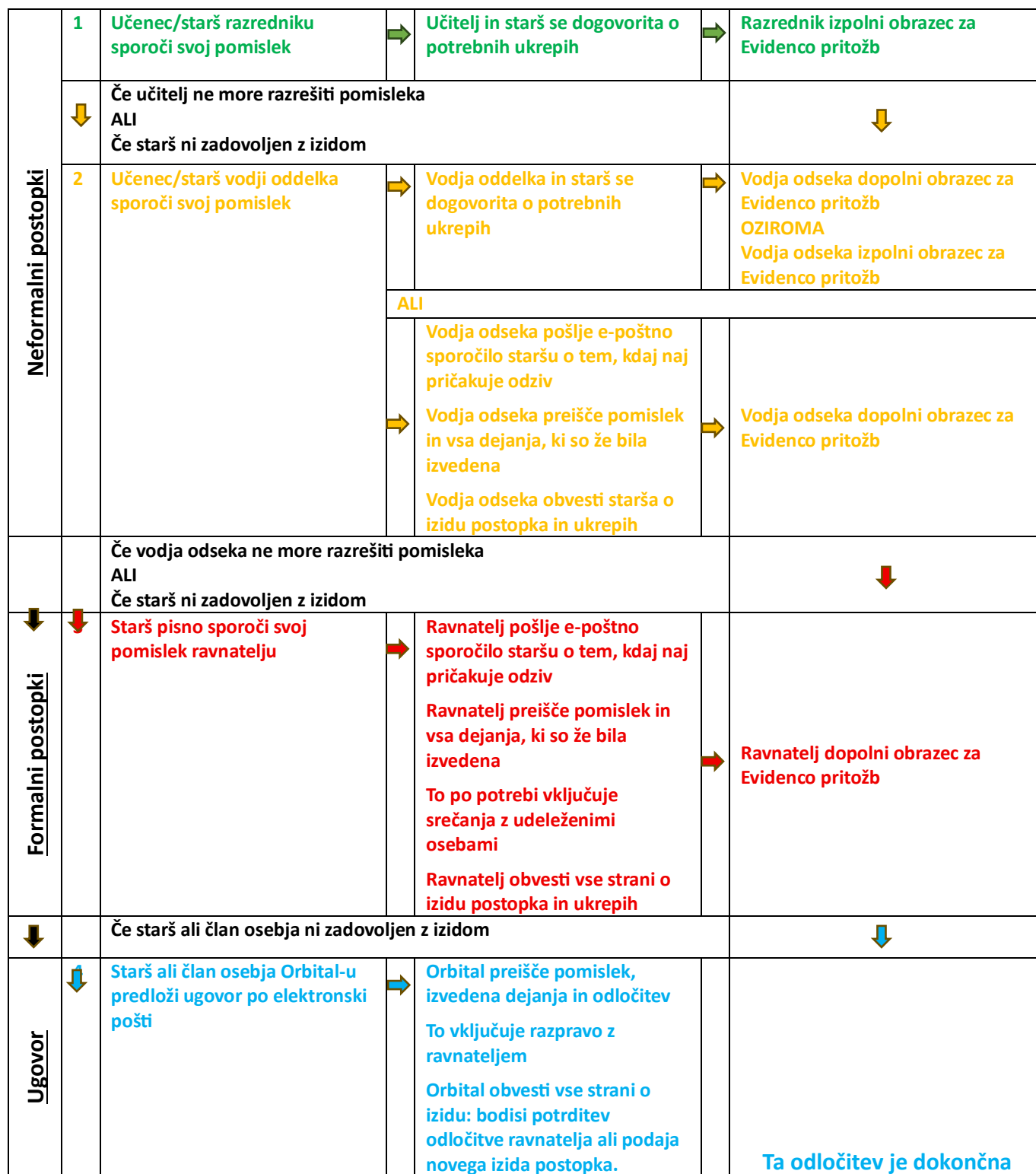
Kontaktne podatke vodstva

Naslov: Cesta 24. junija 92, 1231 Ljubljana - Črnuče, Slovenija

Telefon: +386 40 486 548

E-pošta: katja.dincic@britishschool.si

PRILOGA 1: Diagram postopka obravnave pomislekov in pritožb





PRILOGA 2: Obrazec za evidenco pritožb

Ta obrazec mora izpolniti vsak član osebja, ki prejme pritožbo.

Pri neformalnih pritožbah ga je treba poslati vodji odseka.

Pri formalnih pritožbah ga je treba poslati ravnatelju ali pa ga mora ravnatelj izpolniti.

Ime pritožnika:	Datum vložitve pritožbe:
Ime učenca/učenke: Razmerje do učenca/učenke:	Razred:
Predmet pritožbe: (povzetek)	
Neformalni postopki, ki so bili izvedeni pred začetkom formalnih postopkov:	
Predložena dokazila:	
Izid postopka in obrazložitev: (povzetek, priložiti je treba kopijo obvestila staršem/članom osebja)	
Odločitev je sprejel/-a:	Datum:

Datum predložitve ugovora:	Datum komisije za ugovor:	Člani komisije za ugovor:
Izid ugovora in obrazložitev: (povzetek, priložiti je treba kopijo obvestila staršem/članom osebja)		



PRILOGA 3: Ukrepi za preprečevanje groženj in nasilja

(Priloga 8 k Zakonu o varnosti in zdravju pri delu, ZVZD-1, 2011)

Nasilje ali grožnja z nasiljem zoper kateregakoli člana osebja, učenca ali člana skupnosti BISL je nesprejemljivo.

V primeru kakršnega koli tveganja ali dejanja nasilja ali ustrahovanja je treba sprejeti naslednje ukrepe:

1. **PROSIM, NEHAJTE:** v primeru **nasilja (dejanskega, zagroženega ali zaznanega)** s strani tretje osebe naj član osebja prosi nasilno osebo, naj preneha z nesprejemljivim vedenjem;
 2. **OBVEŠČANJE VODSTVENE EKIPE:** če se nesprejemljivo **vedenje nadaljuje**, naj član osebja obvesti člana vodstvene ekipe ali drugo pristojno osebo;
 3. **KLIC NA POMOČ:** če obstaja nevarnost ali verjetnost **resnega nasilja**, mora član osebja zapustiti neposredno območje in poklicati pomoč (sodelavca, vodstvo ali policijo [telefon: 113]*);
Če član osebja ne more zapustiti svojega delovnega prostora (npr. nadzoruje – in morebiti varuje – otroke), naj se ne upira nasilni osebi. Upošteva naj zahteve nasilne osebe, vendar naj kontaktira vodstvo ali policijo [telefon: 113]* takoj, ko bo možno;
[* Da se izognemo zmedi, naj osebje pokliče policijo neposredno le, če je sólo in ne more kontaktirati vodstva. V drugih primerih bo vodstvo odgovorno, da prikliče policijsko podporo v kakršnikoli obliki.]
Naši delovni prostori so urejeni tako, da policiji omogočajo hitro in učinkovito posredovanje, če je potrebno.
1. **OBRAMBA:** v primeru **fizičnega napada** se mora član osebja boriti in ubraniti sebe in otroke, ki so v njegovi oskrbi, pri čemer mora na najboljši možen način uporabiti svoje znanje samoobrambe.

Vsi člani osebja BISL so seznanjeni s temi ukrepi za preprečevanje ali obravnavanje groženj in nasilja tretjih oseb in jih znajo izvajati.

To potrjujejo s podpisom izjave o seznanjenosti in razumevanju Ocene tveganja in Izjave o varnosti.

PRIPRAVIL/POSODOBIL: Mel Hitchcocks

18. 7. 2027

Ta pravilnik je treba pregledati **letno** ter posodobiti, kadarkoli pride do sprememb.