



**British International School**  
of Ljubljana  
an Orbital Education School



# Pritožbeni postopek



## Vsebina

Vsebina	2
1 Utemeljitev	3
2 Cilji	3
3 Vloge in pričakovanja	3
3.1 šola	3
3.2 zaposleni	4
3.3 vodja oddelka	4
3.4 Principal	5
3.5 Board of Governors	5
3.6 Students and parents	5
4 Informal Procedures	6
4.1 Stage 1: Teacher	6
4.2 Stage 2: Head of Section	6
4.3 Further action	7
5 Formal Procedures	7
5.1 Stage 3: Principal	7
5.1.1 initiating formal procedures	7
5.1.2 investigation	8
5.1.3 decision-making	8
5.1.4 feedback	8
5.2 Orbital Education	9
6 Specific concerns	9
6.1 Concerns about, or allegations of, abuse	9
6.2 Concerns or complaints about the Principal	9
7 Right of Appeal	9
8 Unreasonable or persistent complainants	10



Appendices	12
<i>Concerns and Complaints process flowchart</i>	12
<i>Complaint Record Form</i>	13
<i>Measures to prevent threats and violence ("Annex 8")</i>	14



## **1. Utemeljitev**

Zaposleni in vodstvo Britanske mednarodne šole v Ljubljani smo zavezani k zagotavljanju najboljšega izobraževanja za učence. Želimo, da so učenci zdravi, srečni, varni in uspešni pri svojem izobraževanju. Pri doseganju tega cilja se zavedamo pomembnosti dobrega sodelovanja med domom in šolo; vzpostavitve in ohranjanja dobrih odnosov s starši in širšo skupnostjo.

Neizogibno je, da bodo učenci ali starši kdaj imeli vprašanja ali pritožbe in te bo potrebno reševati kolikor bo mogoče hitro in pravično.

Ta dokument je potrebno upoštevati skupaj in v skladu z naslednjimi dokumenti šole:

- Pogoji poslovanja, Izjava o medsebojni pomoči in ostali pravilniki, ki so objavljeni na spletni strani šole;
- (BISL Student Handbook) Priročnik za učence;
- (BISL Staff Handbook) Priročnik za zaposlene, Kodeks ravnanja za zaposlene, Disciplinski postopek in Pritožbeni postopek;
- (Personal Data Protection Act) Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-1, 2005) in Data Protection Policy;
- (Health & Safety At Work Act) Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1, 2011).

## **2. Cilji**

Stališče Britanske mednarodne šole v Ljubljani je naslednje:

- starši imajo pravico nasloviti in razrešiti skrb vzbujajoče zadeve, ki se nanašajo na izobraževanje njihovih otrok;
- vprašanja in pritožbe je potrebno reševati po jasno zastavljenem postopku;
- vsako vprašanje ali pritožba se mora obravnavati diskretno in pravično;
- starši ali zaposleni imajo pravico nasloviti pritožbo na odločitev glede njihove pritožbe na Orbital Education;
- odločitve, ki jih sprejme Orbital Education so končne in obvezujoče.

Pričujoči pritožbeni postopek določa jasne smernice za obravnavo vprašanj in reševanje pritožb, ki naj bo kolikor je mogoče hitro in čim manj moteče za delovanje šole in izobraževalni process učencev. Pritožbeni postopek navaja:

- pričakovanja in odgovornosti vseh vpletenih;
- neformalni in formalni postopek;
- postopek za pritožbo na odločitev.

## **3. Vloge in pričakovanja**

### **3.1 Šola**

Britanska mednarodna šola zagotavlja naslednje:



- da bodo informacije o šoli in njenih pravilnikih in postopkih enostavno dostopne;
- da bo redno obveščala starše o vseh novostih in spremembah;
- da bo zagotavljala pregledne informacije o naslednjem:
  - kako in kdaj nasloviti vprašanja in pritožbe v zvezi s šolo;
  - kako se bo vprašanja in pritožbe reševalo po pritožbenem postopku;
  - kako so ti postopki vsebinsko povezani s Pogoji poslovanja.

### **3.2 Zaposleni**

Zaposleni, na katerega je bilo naslovljeno vprašanje ali pritožba mora sprožiti ustrezne postopke, da bi bila zadeva razrešena kolikor je mogoče hitro in na pravičen način, na osnovi svoje strokovne presoje, v skladu s šolskimi postopki in v najboljšem interesu učenca/učenke šole.

Zaposleni mora:

- odgovoriti vljudno in spoštljivo;
- odgovoriti kolikor mogoče hitro, najkasneje naslednji šolski dan;
- organizirati sestanek s staršem kolikor mogoče kmalu, upoštevajoč realne časovne okvirje glede na svoje službene dolžnosti, potrebe študentov in naravo pritožbe;
- stremeti k reševanju problemov na razumen način in v skladu s pritožbenim postopkom;
- redno obveščati starše o poteku postopka in napredovanju k rešitvi;
- sprejemati nepristranske odločitve temelječe na tem, kar je najbolje za učenca in temelječe na svoji strokovnosti in izkušnjah;
- voditi zapisnik vprašanj in pritožb z uporabo obrazca za zapisnik pritožbe;
- v primeru nadlegovanja, slediti ukrepom za preprečevanje groženj in nasilja (**Dodatek 3**).

Zadeve, ki jih zaposleni ne more obravnavati, mora posredovati vodji oddelka in z vodjo sodelovati v nadaljnji preiskavi in korakih do rešitve problema.

Vsako vprašanje ali pritožbo je treba obravnavati kot zaupno in o njej ne imeti pogovorov s komerkoli, saj le-ti in enostranski pogled lahko ustvarijo napačne predstave ali nepredvidene posledice za vpletene posameznike in/ali za postopek odločanja. Kršitve tajnosti se lahko obravnava kot disciplinski prestopki.

Zaposleni, proti kateremu so se pojavili pomisleki ali pritožbe lahko pričakuje popolno preiskavo in pravično in utemeljeno rešitev. Če se zaposleni ne strinja z odločitvijo, lahko vloži pisno pritožbo ravnatelju ali podjetju Orbital Education.

### **3.3 Vodja oddelka**

Vodja oddelka je lahko obveščen o vprašanju ali pritožbi s strani učencev, staršev ali zaposlenih in mora sprožiti korake za reševanje teh, ki temeljijo na njegovi/njeni strokovni presoji in so v skladu s šolskimi postopki in koristmi učencev.



Vodja oddelka mora:

- odgovoriti vljudno in spoštljivo;
- odgovoriti kolikor mogoče hitro, najkasneje naslednji šolski dan;
- organizirati sestanek s staršem kolikor mogoče kmalu, upoštevajoč realne časovne okvirje glede na svoje službene dolžnosti, potrebe študentov in naravo pritožbe;
- stremeti k reševanju problemov na razumen način in v skladu s pritožbenim postopkom;
- redno obveščati starše in vpletene zaposlene o poteku postopka in napredovanju k rešitvi;
- sprejemati nepristranske odločitve temelječe na tem, kar je najboljše za učenca in temelječe na svoji strokovnosti in izkušnjah;
- voditi zapisnik vprašanj in pritožb z uporabo obrazca za zapisnik pritožbe.

Pritožbe, ki jih ni mogoče obravnavati s strani vodje oddelka, je treba prenesti do ravnatelja. Vodja oddelka mora sodelovati z njim in prispevati k napredovanju postopka do rešitve.

### **3.4 Ravnatelj**

Ravnatelj je lahko obveščen o vprašanju ali pritožbi s strani zaposlenih, vodje oddelka ali pisno s strani starša in mora sprožiti korake za reševanje teh, ki temeljijo na njegovi strokovni presoji in so v skladu s šolskimi postopki in koristmi učencev.

Ravnatelj mora:

- reševati pritožbe upoštevajoč pritožbeni postopek in kolikor je mogoče hitro in pravično;
- biti brez predsodkov glede pritožb in mora nepristransko oceniti okoliščine in dokaze priložene od vseh vpletenih z namenom odločati v skladu s pravilniki in izkušnjami šole in svoje stroke;
- voditi zapisnik vprašanj in pritožb z uporabo obrazca za zapisnik pritožbe;
- omogočiti pregled podjetju Orbital Education v primeru, ko starš želi podati pritožbo na odločitev.

### **3.5 Orbital Education**

Podjetje Orbital Education je dolžno zagotoviti, da ima šola ustrezne ukrepe za reševanje starševskih pritožb in nuditi svetovanje in podporo ravnatelju pri njegovem odločanju o rešitvi pritožbe.

Podjetje Orbital Education je prav tako dolžno sprejeti in obravnavati pritožbe na odločitev glede prvotne pritožbe. Orbital Education mora vzpostaviti komisijo iz najmanj treh članov, od katerih mora biti eden predsednik, v enem tednu po prejemu pritožbe. Ta komisija bo komunicirala z zadevnimi stranmi, vključno z ravnateljem, ocenila navedbe in dokaze in bodisi potrdila ali razveljavila prvotno odločitev.

Orbital Education mora pregledovati učinkovitost postopkov za reševanje vprašanj in pritožb, še posebej, če je potrdilo kakšno pritožbo na odločitev in mora dajati jasna pojasnila in navodila



ravnatelju.

V primeru pritožbe nad ravnateljem je za odločanje pristojno podjetje Orbital Education.

### **3.6 Učenci in starši**

Učenci in starši, ki imajo vprašanja in pritožbe so dolžni le te sami predložiti določenemu učitelju, vodji oddelka ali ravnatelju. Pritožbe posredovane ravnatelju naj bodo v pisni obliki.

Ob upoštevanju dejstva, da prijava pritožbe povzroča določene napetosti, šola še vedno upravičeno pričakuje od učencev in staršev sledeče:

- vljudno in spoštljivo obnašanje do vseh zaposlenih;
- spoštovanje do potreb in dobrega počutja učencev in vseh zaposlenih na šoli;
- zaupanje v strokovnost in strokovno izkušnost učiteljev in zaposlenih na vodilnih mestih;
- razumevanje za nezmožnost učiteljev prisostvovati sestankom s starši v času učnih ur ali dežurstev;
- razumevanje za časovne omejitve, ki jih imajo zaposleni na šoli in dopuščanje razumne količine časa šoli, da pripravi odgovor na pritožbo;
- izogibanje agresivnosti, verbalnemu nasilju ali kakršni koli uporabi (ali grožnji z uporabo) nasilja proti ljudem ali lastnini;
- da se ne bodo zatekali h govoricam in k javnemu predvidevanju izida ali prepričevanju glede izida svoje pritožbe;
- sprejetje in ravnanje po postopkih navedenih v pričujočem dokumentu;
- upoštevanje dejstva, da se v Pogojih poslovanja zahteva, da se postopki navedeni v pričujočem dokumentu upoštevajo tudi v primerih zahtevkov po finančnih povračilih ob izpisu brez predhodne najave.

## **4. Neformalni postopek**

Obravnavava večine pritožb je lahko zaključena v kratkem času, če se učenec ali starš preprosto pogovori o zadevi neposredno z ustreznim zaposlenim ali z vodjo oddelka. Smiselno je posvetiti čas reševanju vprašanj in pritožb na neformalni stopnji, še posebno, če to pomeni, da potem formalni postopek ne bo potreben. Formalni postopek je neizogibno počasnejši in lahko povzroči dodatno nezadovoljstvo, zato se je potrebno kolikor je mogoče zavzeti, da se pritožbe rešujejo z neformalnim postopkom.

### **4.1 1. stopnja: učitelj**

- Učenec ali stars preda pritožbo predmetnemu učitelju ali razrednemu učitelju.  
*To je skoraj vedno najboljši in najhitrejši način razreševanja vprašanj in pritožb.*
- Starš in učitelj se čimprej dogovorita za sestanek in pritožbo obravnavata na primeren, spoštljiv in informiran način, brez prekinitev.



*Pomembno je razumeti, da je šolski urnik poln in da je prvenstvena naloga vsakega učitelja poučevanje učencev, zato morda učitelj ne bo vselej razpoložljiv za takojšnji sestanek s staršem.*

- Namen sestanka je obravnavati vsebino vprašanja ali pritožbe in iskati ali načrtovati realistično rešitev problema.
- Če vprašanje ni primerno za nikogar drugega kot ravnatelja, bo učitelj napotil starša neposredno k ravnatelju.

Učitelj bo sestavil kratek zapisnik obravnavanega vprašanja ali pritožbe in vseh dogovorjenih naslednjih korakov na obrazcu za zapisnik pritožbe (**Dodatek 2**).

#### **4.2 2. stopnja: vodja oddelka**

Če učitelj ne more rešiti pritožbe ali starš ni zadovoljen z rešitvijo s strani učitelja, naj se starš dogovori za sestanek z vodjo oddelka.

- Namen tega sestanka bo ugotoviti naravo problema, kaj je bilo obravnavano v pogovorih z učiteljem in ali so bili sproženi kakšni ukrepi po začetnem sestanku ali sestankih.

*Vodja oddelka bo morda moral raziskati, kaj se je zgodilo po uvodnem sestanku, preden bo lahko ocenil, kako bi se zadeva rešila. V tem primeru se bo treba dogovoriti, kako in v kakšnem časovnem okvirju bo kontaktiral starša in ga obvestil o izidu preiskave in izvedenih ali načrtovanih ukrepih za rešitev problema.*

- Če je vprašanje takšne narave, da je primerno za obravnavo samo s strani ravnatelja, bo vodja oddelka usmeril starša neposredno k ravnatelju;
- Vodja oddelka bo naredil kratek zapisnik obravnavanega vprašanja ali pritožbe in kaj je bilo dogovorjeno;
- Vodja oddelka bo od učitelja pridobili začetni zapisnik obravnavanega vprašanja ali pritožbe in ga bo dopolnil s svojimi zapiski ALI bo izpolnil ločen obrazec za zapisnik pritožbe, če je stars prišel najprej k njemu;
- Vodja oddelka bo poslal elektronsko pošto staršu s povzetkom o pritožbi in o tem kaj je bilo dogovorjeno in kdaj lahko starš pričakuje odgovor;
- Vodja oddelka bo proučil pritožbo in jo rešil ali sprožil ukrepe za dosego rešitve. To lahko vključuje posvetovanje z zaposlenimi (učitelji, ravnateljem, pravnim zastopnikom) in s staršem;
- Vodja oddelka bo obvestil starša, po elektronski pošti ali osebno (ali po telefonu, če drugače ni mogoče), o rešitvi pritožbe v predhodno napovedanem roku.

#### **4.3 Nadaljnji ukrepi**

Upamo, da se bo večina pritožb reševala po neformalnem postopku. Če to ni mogoče ali če je ravnatelj edina pristojna oseba za določeno pritožbo, se bo pritožba naslovila na ravnatelja in reševala po formalnem postopku.





## **5. Formalni postopek**

Če problem ne bi bil rešen s pomočjo neformalnega procesa – pritožba je bodisi bila izven pristojnosti učitelja in vodje oddelka ali starš ni bil zadovoljen z rešitvijo in pojasnilom vodje oddelka - potem je potrebno upoštevati formalni postopek.

Dvig pritožbe na formalno ravnen je resen korak. Ob skrbi za prihodnje odnose družine in šole, bodo vsi vpleteni morali sodelovati, da bi našli rešitev za problem in se pogajati za dogovor o tem, kako bi najbolje prišli do cilja.

### **5.1 3. stopnja: ravnatelj**

#### **5.1.1 Sprožitev formalnega postopka**

Če starš želi sprožiti formalni postopek, naj svoja vprašanja in pritožbe poda ravnatelju v pisni obliki. To je lahko pismo, dostavljeno v šolo z jasno oznako "V roke ravnatelju" ali elektronska pošta na naslov [principal@britishschool.si](mailto:principal@britishschool.si). V pismu je potrebno jasno navesti:

- vprašanje ali pritožbo o kateri so že tekli pogovori;
- zakaj starš meni, da je zadeva še vedno nerešena;
- kakšno rešitev starš želi ali pričakuje.

#### **5.1.2 Preiskava**

Ravnatelj mora takoj potrditi prejem pritožbe, ampak preden odgovori, se mora prepričati, da pozna okoliščine zadeve. Da bi to dosegel mora:

- ugotoviti, kaj se je zgodilo doslej in kdo je bil vpleten (vključno s pridobitvijo začetnega obrazca za zapisnik pritožbe od vodje oddelka);
- razjasniti naravo pritožbe;
- ugotoviti, kaj ostaja nerešeno.

Če pritožba vsebuje kritiko zaposlenega, ne bodo sprejeti nobeni ukrepi, dokler ne bo prejeta pisna izjava tega zaposlenega.

Poleg preiskave pisnih dokazov, bo ravnatelj sklical sestanek z zaposlenim in staršem, ki je podal pritožbo, z namenom razjasnitve odprtih vprašanj. To lahko vključuje tudi poziv pričam. Ravnatelj bo sklical podoben sestanek z drugimi zaposlenimi, ki so vključeni v pritožbi. S soglasjem vseh strank je lahko koristno tudi, če ravnatelj skliče skupni sestanek vseh strank z možnostjo, da predstavijo svoja stališča, postavljajo vprašanja in povabijo priče.

Na zgornjem sestanku lahko ravnatelj zahteva tudi prisotnost vodje oddelka in/ali pravnega zastopnika šole.

Na the sestankih bo ravnatelj:

- pridobival nadaljnje informacije o pritožbi, sprejetih in predlaganih ukrepih;
- pridobival pojasnila, kakšna rešitev se zdi primerna posameznim strankam;



- raziskal morebitne rešitve;
- ohranil odprt um in bil pripravljen na vztrajno spraševanje;
- zadržan do izražanja kakršne koli sodbe, če ni strinjanja vseh strank;
- vodil natančne pisne zapiske vsakega sestanka.

### **5.1.3 Odločanje**

Po srečanju z vsemi strankami bo ravnatelj:

- po svojem zapisniku dopolnil zapisnik obravnavanega vprašanja ali pritožbe ALI bo izpolnil ločen obrazec za zapisnik pritožbe, če je starš prišel najprej k njemu;
- preučil dokaze in pričakovane rešitve;
- upošteval različne pristope, s katerimi bi lahko bila zadeva rešena in oblikoval končno rešitev za vprašanje ali pritožbo.

### **5.1.4 Povratna informacija**

Ravnatelj bo obvestil vse stranke o izidu pritožbenega postopka pisno v roku treh delovnih dni. Lahko tudi skliče zaključni sestanek, da poda odločitev in če je potrebno, svetuje o pravici do pritožbe.

Ravnatelj potrdi ali je pritožba veljavna v celoti ali delno in tudi ali pritožba ni bila utemeljena in se zato šteje, da je neutemeljena. Ravnatelj lahko ponudi eno ali več izmed naslednjega:

- obrazložitev;
- opravičilo;
- priznanje, da bi lahko situacija bila obravnavana drugače ali bolje [*Opomba: to ni priznanje malomarnosti*];
- zagotovilo, da se dogodek pritožbe ne bo ponovil (z obrazložitvijo ukrepov, ki so bili sprejeti za zagotovitev, da se ne bo več ponovil);
- zagotovilo, da se bodo v zvezi s pritožbo pregledali pravilniki.

*Število uradnih pritožb stopnje 3 (5.1.1 do 5.1.4), ki jih je Britanska mednarodna šola v Ljubljani prejela v letu 2020/21, je bilo 1.*

## **5.2 Orbital Education**

Medtem ko mora Orbital Education zagotavljati, da ima šola robusten postopek za reševanje starševskih vprašanj in pritožb, niso forum za starše, kamor bi naslavljali svoje pritožbe - te se morajo nasloviti na šolo.

Podjetje Orbital Education bo neposredno vključeno le, če bo starš ali zaposleni na njih naslovil pritožbo na odločitev šole (glej **točko 7**).



## **6. Posebna vprašanja**

### **6.1 Vprašanja ali obtožbe v zvezi z nadlegovanjem**

Domnevne zlorabe s strani zaposlenega na BMŠL je potrebno takoj poročati pooblaščenцу za varstvo otrok in ravnatelju. Domnevne zlorabe s strani ravnatelja je potrebno poročati pooblaščenцу za varstvo otrok in regionalnemu vodji šol ('Regional Head of Schools') na naslov [michael@orbital.education](mailto:michael@orbital.education)).

Vse podrobnosti o tem, kako obravnavati obtožbe zlorabe so določene v Pravilniku o varnosti in zaščiti otrok, Kodeksu ravnanja za zaposlene in v Disciplinskem postopku, ki so na voljo na spletni strani šole.

### **6.2 Vprašanja ali obtožbe v zvezi z ravnateljem**

V primeru, da se pritožba starša nanaša na ravnatelja, jo je potrebno v pisni obliki nasloviti neposredno na Orbital Education in poslati po elektronski pošti osebi določeni za BMŠL ('Regional Head of Schools') na naslov [michael@orbital.education](mailto:michael@orbital.education), ki bo upoštevala neformalni postopek in, če bo potrebno, formalni

postopek.

*OPOMBA: Če starš ni zadovoljen z odločitvijo ravnatelja glede njegove pritožbe ali pritožba ni bila rešena, to ne bi smelo postati pritožba glede ravnatelja temveč pritožba na odločitev (glej **poglavje 7** v nadaljevanju).*

## **7. Pravica do pritožbe**

Če starš ali zaposleni ni zadovoljen z izidom formalnega postopka pritožbe, ima pravico, da naslovi pritožbo glede odločitve na Orbital Education.

Pritožbe morajo biti predložene v pisni obliki na Orbital Education in sicer v obliki elektronske pošte osebi določeni za BMŠL ('Regional Head of Schools') na naslov [michael@orbital.education](mailto:michael@orbital.education) v treh delovnih dneh od prejema odločitve glede rešitve pritožbe, in bodo obravnavane v skupini najmanj treh članov vodstva podjetja Orbital Education.

Orbital Education bo bodisi podprlo prvotno rešitev pritožbe ali bodo naročili ravnatelju, da revidira odločitev. V primeru revizije bo podjetje Orbital Education sodelovalo z ravnateljem pri oblikovanju nove rešitve.

Odločitev, ki jo sprejme Orbital Education je dokončna in se posreduje staršu ali zaposlenemu, ki je podal pritožbo, ravnatelju in, če je primerno, vsakemu zaposlenemu zoper katerega je bila vložena prvotna pritožba, v pisni obliki v petih delovnih dneh.

Vse pritožbe je treba uspešno rešiti z upoštevanjem korakov pritožbenega postopka. Vendar pa lahko pride do situacije, ko kljub sledenju vsem stopnjam postopka, starš ostane nezadovoljen.



Če starš želi ponovno sprožiti isto pritožbo, razen v primeru pojava pomembnih novih informacij, bodo ravnatelj in Orbital Education skupaj pisno obvestili starša, da so bile vse faze postopka izčrpane in je zadeva zaprta.

## **8. Neupravičeni ali nenehni pritožniki**

Zdi se, da žal, nekateri starši verjamejo, da bodo dosegli določene izide, z nerazumnim obnašanjem v pritožbenem postopku. Takšno obnašanje ne bo spremenilo postopka ali sprejetih odločitev vendar je skrb vzbujajoče za zaposlene in ga ne bomo tolerirali. Od staršev se bo zahtevalo, da ne odstopajo od pričakovanj (kot navedeno **v odstavku 3.6** zgoraj) in lahko komunicirajo samo z vodjo oddelka ali ravnateljem, kar bo upočasnilo proces.

Nenehni pritožnik je starš, ki se pritožuje formalno ali neformalno ali prepogosto sproža vprašanja o zadevah, za katere napačno meni, da so v pristojnosti šole. Takšno obnašanje je nesmiselno in lahko vključuje:

- dejanja ki so ponavljajoča, obsesivna ali nadlegujoča;
- pretirano korespondenco, e-mail ali telefonske klice v zvezi s pritožbo;
- vztrajanje pri pritožbah, ki niso konkretne ali pričakovanje nerealnih in/ali nerazumnih rezultatov;
- vztrajanje pri podajanju pritožb na nesprejemljiv način;
- lobiranje ali javno napovedovanje izida v pogovorih z drugimi starši in širšo skupnostjo;
- nadaljevanje s pritožbo, ko izid tudi po pritožbi na odločitev ni po volji starša;
- nadaljevanje s pritožbo tudi, ko izid presega pristojnosti šole.

Od takšnih staršev se bo zahtevalo da upoštevajo vloge in pričakovanja (**odstavek 3.6** zgoraj). Obveščeni bodo, da njihova dejanja terjajo neizmerno veliko časa, kar ima škodljiv vpliv na izvajanje izobraževanja na šoli in učenja učencev, lahko se bo od njih zahtevalo, da komunicirajo le preko vodje oddelka ali ravnatelja, kar bo upočasnilo postopek.

Originalna različica tega dokumenta je napisana v angleškem jeziku. V primeru razhajanj med angleškim izvirnikom in slovenskim prevodom tega dokumenta, prevlada angleška različica.

### **Kontakt za Orbital Education**

Mr. M W Clack, Regional Head of Schools / Board member

c/o Ms. Katja Dinčič (Kadrovska služba) British International School of Ljubljana

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

**Telefonska številka:** +386 40 486 548

**E-naslov:** [katja.dincic@britishschool.si](mailto:katja.dincic@britishschool.si)



## DODATEK 1: Diagram poteka pritožbenega postopka

<b>Neformalni postopek</b>	<b>1</b>	<b>Učenec/starš sproži vprašanje pri razrednem učitelju</b>	⇒	<b>Učitelj in starš se dogovorita o ukrepanju</b>	⇒	<b>Razredni učitelj izpolni zapisnik pritožbe</b>
	↓	<b>Če pritožba presega učiteljeve pristojnosti</b> ALI <b>Če starš ni zadovoljen z rešitvijo</b>				↓
	<b>2</b>	<b>Učenec/starš sproži vprašanje/pritožbo pri vodji oddelka</b>	⇒	<b>Vodja oddelka in starš se dogovorita o nadaljnjih ukrepih</b>	⇒	<b>Vodja oddelka dopolni zapisnik pritožbe</b> ALI <b>Vodja oddelka izpolni zapisnik pritožbe</b>
		<b>OR</b>				
			⇒	Vodja oddelka po elektronski pošti sporoči staršu, kdaj lahko pričakuje odgovor  Vodja oddelka raziše zadevo in že sprejete ukrepe  Vodja oddelka obvesti starša o rešitvi in sprejetih ukrepih	⇒	<b>Vodja oddelka dopolni zapisnik pritožbe</b>
⇐	↓	<b>Če pritožba presega pristojnosti vodje oddelka</b> ALI <b>Če starš ni zadovoljen z rešitvijo</b>				↓
<b>Formalni postopek</b>	<b>3</b>	<b>Starš poda pritožbo v pisni obliki ravnatelju</b>	⇒	Ravnatelj po elektronski pošti sporoči staršu kdaj lahko pričakuje odgovor  Ravnatelj raziše zadevo in že sprejete ukrepe  Če je potrebno, skliče sestanke z vpletenimi strankami  Ravnatelj obvesti vse stranke o rešitvi in ukrepih	⇒	<b>Ravnatelj dopolni zapisnik pritožbe</b>
⇐	↓	<b>Če starš ali zaposleni ni zadovoljen z rešitvijo</b>				↓
<b>Pritožba</b>	<b>4</b>	<b>Starš ali zaposleni poda pritožbo na odločitev/rešitev po elektronski pošti na Orbital Education</b>	⇒	<b>Orbital Education raziše zadevo, sprejete ukrepe in rešitev</b>  <b>Postopek vključuje pogovor z ravnateljem</b>  <b>Orbital Education obvesti vse starše o izidu pritožbe: ali potrdi ravnateljevo odločitev ali določi novo rešitev.</b>		<b>Ta odločitev je končna</b>



## **DODATEK 2: Zapisnik pritožbe**

*Ta obrazec izpolni zaposleni šole, ki je sprejel vprašanje/pritožbo.*

*Pri neformalnih pritožbah se zapisnik pošlje vodji oddelka.*

*Pri formalnih pritožbah se zapisnik pošlje ravnatelju ali ga izpolni ravnatelj.*

Ime pritožnika:		Datum pritožbe:
Ime učenca: Razmerje do učenca:		Razred:
Vsebina pritožbe: (povzetek)		
Neformalni postopek, ki je potekal pred začetkom formalnega postopka:		
Priloženo dokazno gradivo:		
Izid in obrazložitev: (povzetek, kopija pisma staršem/zaposlenim naj bo v prilogi tega zapisnika)		
Odločitev je sprejel(-a):		Datum:
Datum prejete pritožbe na odločitev:	Datum sestanka pritožbene komisije:	Člani pritožbene komisije:
Rezultat pritožbe na odločitev in obrazložitev: (povzetek, kopija pisma staršem/zaposlenim naj bo v prilogi tega zapisnika)		



## DODATEK 3: Preventivni ukrepi proti grožnjam in nasilju

*(Dodatek 8, Zakon o varnosti in zdravju pri delu, ZVZD-1, 2011)*

**Izvajanje nasilja ali grožnja z nasiljem kateremu koli izmed zaposlenih, učencev ali članov skupnosti Britanske mednarodne šole v Ljubljani je nesprejemljivo.**

**V primeru tveganja ali izvajanja nasilja ali trpinčenja, se ukrepa po sledečem vrstnem redu:**

1. **PROSIM NEHAJ:** v primeru **nasilja (dejanskega, grožnje ali zaznanega)** s strani tretje osebe, bo zaposleni od storilca zahteval, da preneha z nesprejemljivim vedenjem;
2. **OBVESTITE VODSTVO:** če se nesprejemljivo **vedenje nadaljuje**, bo zaposleni obvestil člana vodstva ali druge pristojne osebe;
3. **KLIC NA POMOČ:** če obstaja grožnja ali pričakovanje hudega nasilja mora zaposleni zapustiti območje nevarnosti in poklicati podporo (sodelavca, člana vodstva ali policijo [tel. številka: 113]\*);

Če zaposleni ne more zapustiti svoj delovni prostor (na primer, ker nadzoruje – in potencialno ščiti - otroke), se ne bo postavil nasproti napadalcu. Upošteval bo zahteve napadalca vendar bo poklical člane vodstva ali policijo [tel. številka: 113]\* takoj, ko bo to mogoče;

[\* Da bi se izognili zmedi, zaposleni sami kličejo policijo le, če so sami in ne morejo priklicati članov vodstva. V ostalih primerih so člani vodstva odgovorni za klicanje policije.]

Naši delovni prostori so razporejeni na način, ki policiji omogoča hitro in učinkovito ukrepanje v primeru, da bi to bilo potrebno.

4. **BRANI:** v primeru **fizičnega napada**, the staff member should fight back to defend themselves and protect children in their care, using their knowledge of self-defence in the best way they can. V primeru fizičnega napada, se mora zaposleni postaviti v bran sebe in otrok, ki so mu zaupani, z uporabo svojega znanja samoobrambe kolikor to zmore.



Vsi zaposleni v BMŠL so seznanjeni s temi ukrepi za preprečevanje ali zoperstavljanje grožnjam in nasilju s strani tretjih oseb in so jih sposobni uveljavljati.

To so zaposleni potrdili s podpisom izjave o ozaveščenosti in razumevanju Ocene tveganja in Izjave o varnosti.

**PRIPRAVIL/POSODOBIL:** Paul Walton 17 / 08 / 2021

**ODOBRIL:** Ravnatelj -  17 / 08 / 2021

Revidiral Michael W Clack, Regional Head of Schools 18/ 08 / 2021

Ta dokument se revidira **vsako leto** in posodablja kadar pride do sprememb.