ՃԵՄԱՐԱՆ
LYCEUM

«Շիրակացու ճեմարան»
միջազգային գիտակրթական համալիր

ԾՆՈՂՆԵՐԻ ԿԱՄ ՕՐԻՆԱԿԱՆ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ԵՎ ՍԱՆԵՐԻ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

Վերանայվել է 01.09.2025թ.

ROUND SQUARE

WE ARE A CIS INTERNATIONALLY ACCREDITED SCHOOL

Բովանդակություն

1. Փիլիսոփայություն և նպատակներ – էջ 2
2. Սահմանումներ – էջ 2
3. Սովորողների կարծիքի արտահայտման իրավունք և մասնակցություն – էջ 4
4. Ներկայացման մեթոդներ և մատչելիություն – էջ 4
5. Պաշտոնական և ոչ պաշտոնական բողոքների տարբերակումը – էջ 5
6. Բողոքների կարգավորում – էջ 6

   6.1. 1-ին մակարդակ. Խնդրի լուծում՝ դասղեկի/խմբի մանկավարժի կամ աշակերտական խորհրդի միջոցով – էջ 6

   6.2. 2-րդ մակարդակ. Պաշտոնական բողոք՝ դպրոցի տնօրինությանը – էջ 6

   6.3. 3-րդ մակարդակ. Բողոքի վերանայում՝ գլխավոր տնօրենի (դպրոցի ղեկավարի) կողմից – էջ 7

   6.4. Ուղիղ բողոքի իրավունք գլխավոր տնօրենին – էջ 7
7. Երեխաների պաշտպանության (սեյֆգարդինգ) հետ կապված բողոքներ – էջ 7
8. Բողոքների փոխանցում արտաքին կառույցներին – էջ 8
9. Հսկողություն / Վերանայում / Ուսուցում – էջ 9
10. Գաղտնիություն և փաստաթղթերի վարում – էջ 10
11. Քաղաքականության հաստատում և կիրառում – էջ 10
12. Քաղաքականության մատչելիություն և լեզվական աջակցություն – էջ 10
13. Օգտագործված աղբյուրներ – էջ 11

    Օժանդակ գործիքներ – էջ 11
14. Հավելված Ա. Բողոքների քաղաքականության վերաբերյալ տարեկան հարցում – էջ 11
15. Հավելված Բ. Պաշտոնական բողոքի ներկայացման ձևանմուշ – էջ 12
16. Հավելված Գ. Կոնտակտային անձանց ցանկ – էջ 14
17. Հավելված Դ. Հարակից քաղաքականությունների շրջանակ – էջ 15
18. Տարբերակների վերահսկման մատյան – էջ 15

1. Փիլիսոփայություն և Նպատակներ

Շիրակացու ճեմարանում մենք հանձնառու ենք խթանելու հարգալից և թափանցիկ հաղորդակցման մշակույթ բոլոր շահառուների միջև: Մեր նպատակն է ձևավորել ամուր համագործակցություն ծնողների, խնամակալների և սովորողների հետ՝ ապահովելով հստակ և աջակցող միջավայր՝ մտահոգությունները բարձրաձայնելու և կարգավորելու համար: Ճեմարանի ողջ աշխատակազմը՝ պայմանավորված շարունակական զարգացման և կրթական միջավայրի բարելավման ընդհանուր ձգտումով, խրախուսում է բաց երկխոսությունը:

Սույն քաղաքականությունը սահմանում է, թե ինչպես կարելի է բարձրաձայնել և կարգավորել բողոքները, որոնք վերաբերում են ակադեմիական ազնվությանը, ուսումնական նյութերին, դասավանդման մեթոդներին, կարգապահությանը, դպրոցի կազմակերպչական հարցերին կամ որոշումներին, Ճեմարանին, Միջազգային բակալավրիատի ծրագրերին (PYP, MYP, DP, AP (ավագ դպրոցի հեղինակային ծրագիր)) և այլ քաղաքականություններին:

---

2. Սահմանումներ

Քաղաքականության միասնական կիրառումն ապահովելու և ընդհանուր ըմբռնում ստեղծելու նպատակով ներկայացվում են հետևյալ սահմանումները.

2.1. Բողոք: Հիասթափության կամ դժգոհության արտահայտում որևէ որոշման, գործողության, վարքի կամ գործընթացի նկատմամբ, որն ազդում է դպրոցական համայնքի որևէ ներկայացուցչի վրա: Բողոքը կարող է վերաբերել ակադեմիական, վարքային, ընթացակարգային կամ անձնական հարցերին և կարող է ներկայացվել թե՛ ոչ պաշտոնական, թե՛ պաշտոնական ձևով:

2.2. Ոչ պաշտոնական բողոք: Առօրյա շփումներից ծագող հարց, անհանգստություն կամ թյուրըմբռնում, օրինակ՝ հաղորդակցության խափանում, դասարանի ներսում ծագած խնդիր կամ ժամանակացույցի հակասություն, որը, որպես կանոն,

կարգավորվում է հարգալից երկխոսության միջոցով առանց գրավոր ընթացակարգի կամ բողոքի ներկայացման:

2.3. Պաշտոնական բողոք: Գրավոր և կառուցվածքային դժգոհություն այն հարցի վերաբերյալ, որը հնարավոր չի եղել կարգավորել ոչ պաշտոնական ճանապարհով: Պաշտոնական բողոքները անցնում են նախատեսված բազմաստիճան ընթացակարգով և կարող են ներառել հանդիպումներ, դեպքի ուսումնասիրություններ և գրավոր որոշումներ կամ բողոքարկումներ:

2.4. Երեխայի պաշտպանության հետ կապված բողոքներ: Բողոքներ, որոնք առնչվում են աշակերտի անվտանգությանը, բարեկեցությանը կամ պաշտպանությանը, ներառյալ այնպիսիք, ինչպիսիք են՝ բռնությունը, հետապնդումը, անտեսումը կամ խտրականությունը: Այս դեպքերը պետք է անմիջապես ներկայացվեն Երեխայի պաշտպանության պատասխանատուին (CPO) և կարգավորվեն հրատապ կերպով, առանձին ընթացակարգով՝ ելնելով դպրոցում գործող Երեխայի պաշտպանության քաղաքականությունից և գործող իրավական պահանջներից:

2.5. Մտահոգություն: Ոչ պաշտոնական անհանգստության կամ դժգոհության արտահայտում, որը կարող է վերածվել պաշտոնական բողոքի, եթե խնդրին լուծում չտրվի:

2.6. Բողոքարկում: Պաշտոնական բողոքին արձագանքելու արդյունքնում կայացված որոշման վերանայման պահանջ, որը, ըստ էության, ներկայացվում է 3-րդ մակարդակում:

2.7. Բողոք ներկայացնող կողմ: Անձ (աշակերտ, ծնող կամ աշխատակից), որը բարձրաձայնում է մտահոգությունը կամ ներկայացնում պաշտոնական բողոք:

2.8. Լուծում: Համաձայնեցված արդյունք կամ գործողություն, որը ձեռնարկվում է բողոքով բարձրացված խնդիրը կարգավորելու նպատակով:

2.9. Դպրոցի հոգեբան: Որակավորված մասնագետ, որը նպաստում է աշակերտների հուզական և հոգեբանական բարեկեցությանը: Հոգեբանը ապահովում է գաղտնի միջավայր մտահոգությունները արտահայտելու համար և կարող է օգնել կարգավորել

բարձաձայնված բողոքները ոչ պաշտոնական ձևով կամ ուղղորդել համապատասխան անձանց մոտ:

2.10. Դասվար (PYP): Նշանակված աշխատակից, որը աջակցում է կրտսեր դպրոցի (Primary Years Programme) աշակերտների և ծնողների կողմից բարձրացված հարցերի ոչ պաշտոնական կարգավորմանը և հանդես է գալիս որպես առաջին շփման անձ բողոքների 1-ին մակարդակում:

2.11. Խմբի մանկավարժ (MYP): Նշանակված աշխատակից, որը պատասխանատու է միջին դպրոցի (Middle Years Programme) աշակերտների բարեկեցության համար և աջակցում է 1-ին մակարդակի բողոքների կարգավորմանը:

2.12. Ուսանողական առաջնորդ (DP, AP): Դիպլոմային ծրագրում (DP) կամ Հեղինակային ծրագրում (AP) նշանակված աշխատակից, որը պատասխանատու է ուսանողների բարեկեցության համար: Ուսանողական առաջնորդը աջակցում է ուսանողներին և ծնողներին 1-ին մակարդակում բարձրաձայնված խնդիրները լուծելու հարցում:

2.13. Ծրագրի համակարգող: Դպրոցի ղեկավար, որը պատասխանատու է կրթական կոնկրետ ծրագրի (օրինակ՝ PYP, MYP, DP, AP) իրականացումը վերահսկելու և տվյալ ծրագրին վերաբերող ակադեմիական և ընթացակարգային բողոքների կարգավորման համար:

2.14. Երեխայի պաշտպանության պատասխանատու (CPO): Նշանակված աշխատակից, որը պատասխանատու է երեխաների պաշտպանության քաղաքականության իրականացման և սովորողների անվտանգության ապահովման համար: Այս դերը ստանձնում է դպրոցի տնօրենությունը:

2.15. Դպրոցի տնօրեն: Կրթական ղեկավարը, որը պատասխանատու է ակադեմիական գործընթացների կառավարման և պաշտոնական բողոքների կարգավորման համար 2-րդ մակարդակում:

2.16. Գլխավոր տնօրեն (Դպրոցի ղեկավար): Շիրակացու ճեմարանի բարձրաստիճան ղեկավարը, որը պատասխանատու է բողոքների վերջնական (3-րդ

մակարդակ) քննարկման և դպրոցի քաղաքականության իրականացումը ապահովելու համար:

3. Սովորողների կարծիքի արտահայտման իրավունք և մասնակցություն

Շիրակացու Ճեմարանը սովորողներին ընդունում է որպես դպրոցական համայնքի լիիրավ անդամներ և հարգում նրանց իրավունքները ուսումնական միջավայրում ծագած խնդիրների դեպքում մտահոգություններ արտահայտելու, հարցեր բարձրացնելու և աջակցություն ստանալու:

3.1. Սովորողներին տրվում է հնարավորություն՝ ինքնուրույն՝ առանց ծնողների կամ աշխատակազմի միջամտության ներկայացնելու իրենց բողոքներն ու մտահոգությունները, եթե միայն իրենք ցանկություն չունեն ներգրավելու նրանց:

3.2. Բողոքարկման ընթացակարգերը մշակված են՝ հաշվի առնելով տարիքային առանձնահատկությունները՝ ապահովելով հասանելիություն բոլոր ուսումնական ծրագրերի (PYP, MYP, DP, AP) սովորողների համար՝ ըստ նրանց տարիքային և հոգեբանական հասունության:

3.3. PYP ծրագրի աշակերտները կարող են դիմել իրենց **դասվարին**:
MYP ծրագրի աշակերտները կարող են դիմել **խմբի մանկավարժին**:
DP և AP ծրագրերի աշակերտներին խորհուրդ է տրվում դիմել **ուսանողական առաջնորդին** կամ **վստահելի որևէ մեկին**:

3.4.Ճեմարանը պարտավորվում է բոլոր սովորողների բողոքներն ու մտահոգությունները քննարկել լրջությամբ, հարգանքով և գաղտնիության պահպանմամբ՝ ձևավորելով ապահով և ներառական միջավայր, որտեղ աշակերտներն իրենց լսված են զգում:

4. Բողոքների ներկայացման եղանակներ և հասանելիություն

Շիրակացու Ճեմարանը տրամադրում է բողոքների ներկայացման մի քանի հասանելի ուղիներ՝ ապահովելով հավասարություն, ներառականություն և հարմարավետություն դպրոցական համայնքի բոլոր անդամների համար:

4.1.Բողոքները կարող են ներկայացվել գրավոր ձևով՝ հետևյալ եղանակներով.

4.1.1. էլեկտրոնային փոստով՝ ուղղված համապատասխան աշխատակցին կամ ծրագրի համակարգողին,

4.1.2. տպագիր ձևով՝ օգտագործելով պաշտոնական բողոքների ձևաթուղթը (Հավելված Բ),

4.1.3. անանուն բողոքների արկղի միջոցով (ֆիզիկական կամ թվային)՝ նախատեսված նրանց համար, ովքեր նախընտրում են գաղտնի կերպով ներկայացնել իրենց մտահոգությունները՝ առանց ինքնությունը բացահայտելու:

4.1.4. Անհրաժեշտության դեպքում սովորողները կամ նրանց ընտանիքների անդամները կարող են ընտրել բողոքների ներկայացման բանավոր տարբերակը համապատասխան աշխատակցի աջակցությամբ, որը գրավոր կերպով կներկայացնի բողոքի բովանդակությունը նրանց փոխարեն:

Այս բազմազան եղանակները ապահովում են, որ լեզվական խոչընդոտները, տեխնոլոգիական սահմանափակումները կամ գաղտնիության հետ կապված մտահոգությունները չխոչընդոտեն շահագրգիիռ կողմերին՝ արտահայտելու իրենց կարծիքը:

---

5. Անձնական (ոչ պաշտոնական) և պաշտոնական բողոքներ

Շիրակացու Ճեմարանը խրախուսում է բաց և հարգալից երկխոսությունը՝ որպես իր դպրոցական մշակույթի հիմք: Բոլոր հարցերը պաշտոնական արձագանքի կարիք չեն

ունենում. բազմաթիվ խնդիրներ հնարավոր է արդյունավետորեն կարգավորել անձնական, անմիջական զրույցների միջոցով:

5.1. Ոչ պաշտոնական Բողոքներ

5.1.1. Ոչ պաշտոնական բողոքը վերաբերում է առօրյա փոխհարաբերությունների ընթացքում առաջացած խնդիրներին կամ թյուրըմբռնման դեպքերին, օրինակ՝ շփման թերություն, դասարանում տեղի ունեցած միջադեպ կամ կազմակերպչական խնդիր: Այսպիսի հարցերը սովորաբար արագ լուծվում են համապատասխան անձի հետ անմիջապես քննարկելու միջոցով և չեն պահանջում պաշտոնական գրավոր ընթացակարգեր:

Այնուամենայնիվ, ոչ պաշտոնական բողոքների փաստերը ներառվում են **1-ին մակարդակի շփման անձի** գրավոր հաշվետվությունների մեջ:

5.1.2.Բազմաթիվ ոչ պաշտոնական բողոքներ կարգավորվում են տեղում մասնավորապես՝ **դասվարի** (PYP), **խմբի մանկավարժի** (MYP)կամ **ուսանողական առաջնորդի** (DP/AP) միջոցով, ինչպես նաև **դպրոցի հոգեբանի** աջակցությամբ:

5.2. Պաշտոնական բողոքներ

Պաշտոնական բողոքը գրավոր դժգոհություն է՝ ներկայացված հետևյալ դեպքերից որևէ մեկի առնչությամբ.

5.2.1.հարցը չի ստացել բավարար լուծում ոչ պաշտոնական փորձերից հետո,

5.2.2. ներառում է ավելի լուրջ բնույթի մեղադրանքներ (օրինակ՝ ակադեմիական ազնվության խախտում, խտրականություն կամ կարգապահական խախտում), կամ

5.2.3. պահանջում է համապատասխան փաստաթղթերի հավաքագրում, ղեկավարության միջամտություն կամ ուսումնասիրություն:

5.2.4. Պաշտոնական բողոքները պետք է ներկայացվեն այս քաղաքականությամբ սահմանված եռաստիճան ընթացակարգի համաձայն և կարող են հանգեցնել գրավոր որոշումների, հանդիպումների կամ բողոքների ներկայացման գործընթացների:

6. Բողոքարկման ընթացակարգեր

6.1. Մակարդակ *1* – Խնդրի կարգավորում դասվարի / խմբի մանկավարժի կամ ուսանողական առաջնորդի միջոցով

6.1.1. Ծնողը/խնամակալը/սովորողը (այսուհետ՝ բողոք ներկայացնողը) սկզբնապես պետք է կապ հաստատի համապատասխան **դասվարի**, **խմբի մանկավարժի** կամ ուսանողական **առաջնորդի** հետ էլ. փոստով կամ հեռախոսազանգի միջոցով:

6.1.2. Բողոքի ներկայացման ժամանակ անհրաժեշտ է հստակ նկարագրել՝

- բողոքի պատճառ դարձած իրավիճակը
- խնդրի ազդեցությունը,
- առաջարկվող լուծումները:

6.1.3. Դասվարը, խմբի մանկավարժը և ուսանողական առաջնորդը պատասխանում է (գրավոր կամ բանավոր) 24 ժամվա ընթացքում աշխատանքային ժամերին՝ բացառությամբ հանգստյան օրերի և պետական տոների:

6.1.4.Դպրոցի հոգեբանը կարող է հանդես գալ որպես առաջին մակարդակի շփման անձ՝ այն սովորողների կամ ընտանիքների համար, որոնք ունեն հուզական կամ միջանձնային փոխհարաբերություններին վերաբերող մտահոգություններ: Հոգեբանը ապահովում է գաղտնի և աջակցող միջավայր, օգնում է հստակեցնել հարցը և, անհրաժեշտության դեպքում կարող է ուղղորդել դրա կարգավորման գործընթացը կամ փոխանցել համապատասխան աշխատակցի:

6.1.5. Եթե հարցը այդ փուլում չի կարգավորվում, կազմակերպվում է պաշտոնական հանդիպում՝ հնարավորինս շուտ, համագործակցային լուծումներ որոնելու նպատակով:

6.2. Մակարդակ 2 – պաշտոնական բողոք դպրոցի տնօրենին

6.2.1. Եթե խնդիրը չի կարգավորվում Մակարդակ 1-ում, բողոք ներկայացնողը կարող է հարցը բարձրացնել **դպրոցի տնօրենին** և/կամ **ծրագրի համակարգողին**՝ ներկայացնելով **գրավոր բողոք էլ. փոստով 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում**:

6.2.2.Գրավոր բողոքը պետք է ներառի՝

- հարցի հակիրճ նկարագրությունը,
- մակարդակ 1-ում ձեռնարկված քայլերը:

6.2.3. Դպրոցի տնօրենը և/կամ ծրագրի համակարգողը կազմակերպում են հեռախոսազանգ կամ հանդիպում՝ հարցը քննարկելու և լուծումներ գտնելու նպատակով:

6.2.4. Հանդիպումից հետո՝ **5 աշխատանքային օրվա ընթացքում,** տրամադրվում է պաշտոնական գրավոր որոշում:

6.2.5. Հատուկ դեպքեր

Բարդ կամ զգայուն բնույթի դեպքերում՝ Շիրակացու Ճեմարանը կարող է նշանակել **չեզոք աշխատակցի կամ միջնորդի**, որը կաջակցի երկխոսությանն ու կխթանի կողմերի միջև խնդրի խաղաղ լուծումը: Սա ապահովում է արդար մոտեցում, նվազեցնում է կոնֆլիկտի ռիսկը և նպաստում կառուցողական արդյունքի հասնելուն:

6.3. մակարդակ 3 – բողոք Ճեմարանի տնօրենին / գլխավոր տնօրենին

6.3.1. Եթե բողոք ներկայացնողը շարունակում է դժգոհ մնալ Մակարդակ 2-ի արդյունքներից, ապա կարող է ներկայացնել **գրավոր վերաբողոք Ճեմարանի տնօրենին / գլխավոր տնօրենին** կամ նրա կողմից նշանակված ներկայացուցչին:

6.3.2. Վերաբողոքի ստացումից հետո՝ **5 աշխատանքային օրվա ընթացքում**, դպրոցի տնօրենը (կամ նրա ներկայացուցիչը) նախաձեռնում է համապատասխան

ուսումնասիրություն՝ անհրաժեշտ նպատակահարմար եղանակով (ներառյալ՝ անձնակազմի հետ քննարկումներ, բողոքողի հետ հանդիպում կամ հեռախոսազանգ և այլն):

6.3.3. Անհրաժեշտության դեպքում կարող է կազմակերպվել լրացուցիչ հանդիպում:

6.3.4. Վերջնական որոշումը կայացվում է Ճեմարանի տնօրենի / գլխավոր տնօրենի կամ նրա կողմից նշանակված ներկայացուցչի կողմից և **պաշտոնապես հաղորդվում է բողոքողին 5 աշխատանքային օրվա ընթացքում**:

6.3.5. Այս որոշումը **վերջնական է և ենթակա չէ հետագա բողոքարկման**:

6.4. Բողոքի իրավունք ուղիղ Ճեմարանի տնօրենին

Ըստ դպրոցի և ծնողի միջև կնքված պայմանագրի՝ ծնողները կամ օրինական խնամակալները ունեն և՛ **իրավունք**, և՛ **պատասխանատվություն** լուրջ կամ չլուծված խնդիրները ուղղակիորեն ներկայացնելու **Ճեմարանի տնօրենին** /դպրոցի **գլխավոր տնօրենին**: Սա կարող է կիրառվել այն դեպքերում, երբ նախորդ փուլերում հարցը լիարժեք չի լուծվել, կամ խնդիրը պահանջում է **Ճեմարանի տնօրենի անմիջական ուշադրությունը**:

---

7. Անվտանգությանը վերաբերող **բողոքներ**

Ծիրակացու Ճեմարան սովորողների անվտանգությանն առնչվող բոլոր հարցերին վերաբերվում է **առավելագույն առաջնահերթությամբ և անհապաղ գործողությունների ձեռնարկում:**

Բողոքները, որոնք վերաբերում են հետևյալ դեպքերին՝

- բռնություն կամ հետապնդում,
- խտրականություն կամ մեկուսացում,
- ոտնձգություն կամ անտեսում, խնամքի բացակայություն,
- ֆիզիկական կամ հուզական անվտանգության խախտում

դիտարկվում են առանձին և արագացված ընթացակարգով, անկախ ընդունված բողոքարկման մակարդակներից:

7.1.Անվտանգության առնչվող բողոքների ներկայացում

7.1.1. Անվտանգության վերաբերյալ բոլոր մտահոգությունները պետք է **անմիջապես ներկայացվեն դպրոցի՝ Երեխաների պաշտպանության պատասխանատուին (Child Protection Officer, CPO)** անձամբ էլեկտրոնային փոստով կամ վստահելի աշխատակցի միջոցով:

7.1.2. Բողոքները կարող են ներկայացվել ավագների**, աշխատակազմի կամ ծնողների կողմից գաղտնի կամ անանուն ձևով**, եթե բողոք ներկայացնողը այդպես է նախընտրում:

7.1.3. Երեխաների պաշտպանության պատասխանատուն /CPO-ն/ արձագանքում է **24 ժամվա ընթացքում** և սկսում է համապատասխան գործողությունները՝ հետևելով

- դպրոցի երեխաների պաշտպանության քաղաքականությանը,
- ՀՀ երեխաների իրավունքների և անվտանգության ոլորտի օրենսդրությանը,
- CIS (Council of International Schools) անվտանգության ուղեցույցներին և միջազգային չափանիշներին:

7.2. Խնդրի բարձրացում և լուծում

7.2.1.Ավտանգության հետ կապված բոլոր բողոքներն ուսումնասիրվում են **Դպրոցի տնօրենի, օրինական խնամակալների**(առկայության դեպքում), և **արտաքին իրավասու մարմինների** համագործակցությամբ, եթե դա պահանջվում է օրենքով:

7.2.2. Բոլոր ներգրավված անձանց **գաղտնիությունն ու արժանապատվությունը խստորեն պահպանվում է**:

7.2.3. Արտակարգ կամ քրեական բնույթի դեպքերում, դպրոցը կարող է **անհապաղ կապ հաստատել տեղական իրավապահ մարմինների հետ**, առանց նախնական ծանուցման:

---

8. Բողոքների փոխանցում արտաքին կառույցներին

Շիրակացու Ճեմարանը խրախուսում է, որ բողոքները հնարավորության դեպքում լուծվեն **ներդպրոցական ընթացակարգերով**, ինչպես սահմանված է այս քաղաքականության մեջ: Այնուամենայնիվ, եթե բողոք ներկայացնողը անցել է դպրոցի բոլոր ներքին մակարդակները և շարունակում է դժգոհ մնալ **հատկապես ակադեմիական ազնվության, ներառականության, անվտանգային կամ բարոյական վարքի հարցերում**, ապա նա իրավունք ունի բողոքը ներկայացնելու համապատասխան **արտաքին կառույցներին**:

8.1 IB ծրագրերին վերաբերող բողոքներ

Եթե բողոքը վերաբերում է **Միջազգային Բակալավրիատի (IB) ծրագրի կառավարմանը կամ IB կանոնների խախտմանը**, ապա բողոք ներկայացնողը կարող է կապ հաստատել **Միջազգային Բակալավրիատի Կազմակերպության (IBO)** հետ **IB Answers** հարթակի միջոցով:

- **IB բողոքարկման ընթացակարգ – կապ հաստատել IB Answers** հարթակի միջոցով

8.2. Հավաստագրմանը և անվտանգությանն առնչվող հարցեր

Եթե բողոքը վերաբերում է CIS-ի անդամակցության էթիկայի կանոնների կամ ստանդարտների/ղեկավարման սկզբունքների համակարգային խախտմանը, հարցը կարող է բարձրացվել Միջազգային Դպրոցների Խորհրդին (Council of International Schools, CIS) պաշտոնական ձևով:

CIS կապ – Բողոքներ և Ձեկուցումներ

Բողոքի փոխանցումը պետք է կատարվի միայն այն դեպքում, երբ դպրոցում առկա ներքին բոլոր ընթացակարգերը արդեն ավարտված են:

9. Հսկողություն / վերանայում / որակավորման դասընթացներ

9.1. Դպրոցների տնօրենները, համագործակցելով Ճեմարանի տնօրենի /դպրոցի գլխավոր տնօրենի/ և ծրագրերի համակարգողների հետ, պատասխանատու են այս քաղաքականության **տարեկան վերանայման** համար՝ ապահովելու դրա արդյունավետությունը և համապատասխանությունը դպրոցի և համայնքի փոփոխվող կարիքներին, ինչպես նաև IB և CIS ստանդարտներին:

9.2. Ծնողներից, սովորողներից և անձնակազմից ստացված կարծիքները դիտարկվում են վերանայման գործընթացի ընթացքում:

9.3. Փաստաթղթի փոփոխությունները կատարվում են ներգրավված կողմերի մասնակցությամբ՝ շարունակական բարելավումն ապահովելու նպատակով:

9.4. Յուրաքանչյուր տարի կտրամադրվի հետադարձ կապի հարցաթերթիկ՝ բողոքարկման գործընթացի հստակությունը, մատչելիությունը և արձագանքման արդյունավետությունը գնահատելու նպատակով: Արդյունքները կվերանայվեն ղեկավար կազմի կողմից:

9.5. Շիրակացու Ճեմարանը բողոքների ընթացակարգերի վերաբերյալ ամեն տարի վերապատրաստում է իրականացնում անձնակազմի համար և ապահովում է, որ սովորողները և ծնողները տեղյակ լինեն իրենց իրավունքների և բողոքի բարձրացման քայլերի մասին:

---

10. Գաղտնիություն և տվյալների պահպանում

Շիրակացու Ճեմարանը հանձնառու է բոլոր բողոքները մշակել **բարձր գաղտնիությամբ**, **պրոֆեսիոնալիզմով** և **մասնակիցների արժանապատվության հանդեպ հարգանքով**:

10.1 Բողոքներին վերաբերող տեղեկատվությունը հասանելի է միայն այն անձանց, ովքեր անմիջականորեն պատասխանատու են խնդրի ուսումնասիրության կամ լուծման համար:

10.2. Բողոքների վերաբերյալ բոլոր գրառումները, այդ թվում՝ գրավոր դիմումները, հանդիպումների նշանակումները և կայացված որոշումները, պահպանվում են թվային կամ թղթային տարբերակով՝ հասանելի միայն լիազորված անձնակազմին:

10.3. Բողոքների գրառումները պահվում են առնվազն երեք տարի՝ համաձայն միջազգային լավագույն փորձի, և պաշտպանված են տվյալների պաշտպանության ու անձնական գաղտնիության ստանդարտներին համապատասխան:

10.4. Բողոքներից ստացված անանուն և համակցված տվյալները կարող են օգտագործվել դրդապատճառների բացահայտման, դպրոցի բարելավման և բողոքների քաղաքականության տարեկան վերանայման համար:

10.5. Երեխայի պաշտպանության կամ ապահովության հետ կապված բոլոր բողոքները փաստաթղթավորվում և պահվում են՝ համաձայն դպրոցի՝ Երեխայի պաշտպանության քաղաքականության և տեղական օրենսդրության պահանջների:

10.6. Ոչ մի սովորող, ծնող կամ աշխատակից չպետք է ենթարկվի որևէ հետապնդման բարեխղճորեն բարձրացված մտահոգության համար: Խտրականության, սպառնալիքի կամ կարգապահական ճնշման ցանկացած դրսևորում՝ բողոքի գործընթացին մասնակցելու պատճառով, խստիվ արգելվում է և կհանգեցնի դպրոցի տնօրենության համապատասխան արձագանքի:

---

11. Քաղաքականության հաստատում և կիրառում

11.1. Այս քաղաքականությունը ուժի մեջ է մտնում Ճեմարանի տնօրենի պաշտոնապես հաստատումից հետո:

11.2. Շիրակացու Ճեմարանի համայնքի բոլոր անդամները կտեղեկացվեն այս քաղաքականության մասին՝ պաշտոնական հաղորդակցության միջոցներով (էլ. փոստ, դպրոցի կայք և այլն):

---

12. Քաղաքականության մատչելիություն և լեզվական աջակցություն

12.1. Համապարփակ ընդգրկվածություն և հստակ հաղորդակցություն ապահովելու նպատակով այս քաղաքականությունը հասանելի է հայերենով (դպրոցի հիմնական աշխատանքային լեզուն) և անգլերենով:

12.2. Անհատական կարիքների դեպքում, ըստ պահանջի, կարող են տրամադրվել այլընտրանքային տարբերակներ:

Քաղաքականության թարմացումների մասին տեղեկատվություն

12.3. Քաղաքականության թարմացումները հաղորդվում են դպրոցի կայքի միջոցով, էլ. փոստով և սովորողների, ծնողների ու աշխատակիցների համար նախատեսված տարեկան կողմնորոշիչ հանդիպումների ժամանակ:
Այս մոտեցումը նպաստում է թափանցիկությանը և ապահովում է, որ բոլոր ներգրավված կողմերը տեղեկացված լինեն իրենց իրավունքների և պարտականությունների մասին:

---

13. Օգտագործված աղբյուրներ

- Council of International Schools. *CIS International Accreditation Framework*. CIS, 2021.
- Department for Education (UK). *Best Practice Guidance for School Complaints Procedures*. GOV.UK, 2019.
- International Baccalaureate Organization. *Guidelines for Developing a School Assessment Policy in the Diploma Programme*. IBO, 2022.
- International Baccalaureate Organization. *Programme Standards and Practices*. IBO, 2020.
- International Baccalaureate Organization. *Rules for IB World Schools: Diploma Programme*. IBO, 2022.

Օժանդակ գործիքներ

Քննարկման հանձնաժողովը նշում է, որ այս քաղաքականության վերանայման ընթացքում օգտագործվել են AI-հիմքով գործիքներ (օրինակ՝ OpenAI-ի ChatGPT)՝ հատկապես լեզվական հստակեցման և ձևակերպումների բարելավման նպատակով: Բոլոր բովանդակային որոշումները կայացվել են դպրոցի քաղաքականության մշակման խմբի կողմից:

---

14. Հավելված ա. Բողոքների քաղաքականության վերաբերյալ տարեկան հարցում

Հետադարձ կապի հարցաթերթիկը ներառում է հարցեր, որոնք գնահատում են՝

- քաղաքականության հասկանալիությունը,
- առաջին մակարդակի աջակցություն ցուցաբերող անձնակազմի մատչելիությունը,
- պատասխանների ժամանակին տրամադրումը բոլոր մակարդակներում,
- վերջնական որոշումներից գոհունակությունը,
- բարելավման առաջարկները:

Հարցման արդյունքները հավաքագրվում են ամեն տարի և վերլուծվում են դպրոցի ղեկավարության կողմից՝ քաղաքականության վերանայման գործընթացը բարելավելու համար:

15. Հավելված Բ. Պաշտոնական բողոքի ներկայացման ձևանմուշ

<<Շիրակացու Ճեմարան>> Միջազգային Գիտակրթական Համալիր

Այս ձևը լրացվում է այն դեպքերում, երբ խնդիրը կամ մտահոգությունը չի լուծվել ոչ պաշտոնական (1-ին մակարդակ) ընթացակարգով և բողոքողը ցանկանում է անցնել պաշտոնական բողոքարկման փուլին: Այն կարող է ներկայացվել գրավոր կամ էլեկտրոնային ձևով՝ ուղղված դպրոցի տնօրենին կամ IB համակարգողին:

---

1. Բողոքողի Տվյալներ

- Անուն, Ազգանուն՝ _____
- Կապը աշակերտի հետ՝ ☐ Ծնող / խնամակալ ☐ Աշակերտ ☐ Աշխատակից ☐ Այլ՝ _
- Հեռախոսահամար՝ _____
- Էլ. հասցե՝ _____
- Ներկայացման Ամսաթիվ՝ _____

---

2. Բողոքի Թեմա

- Կապակցված անձ(անձիք)՝ _____
- Բողոքի մակարդակ՝
  ☐ 2-րդ մակարդակ – տնօրենին և/կամ IB համակարգողին
  ☐ 3-րդ մակարդակ – Դպրոցի տնօրենին դիմում
- Ծրագիր (եթե կիրառելի է)՝
  ☐ PYP ☐ MYP ☐ DP ☐ AP ☐ Այլ՝ _____
- Բողոքարկման տեսակ՝
  ☐ Ուսուցում և ուսումնական գործընթաց
  ☐ Ադեմիական ազնվություն
  ☐ Կարգապահական միջոց
  ☐ Աշխատակիցների վարք
  ☐ Ներգրավվածություն/Մատչելիություն
  ☐ Առարկայական գնահատական/Վարկանիշ
  ☐ Պաշտպանություն և ապահովում (կուղղվի Երեխաների պաշտպանության պատասխանատուին)
  ☐ Այլ՝ _____

---

3. Բողոքի Մանրամասները

Խնդրում ենք հստակ նկարագրել ձեր բողոքի բնույթը: Նշեք համապատասխան ամսաթվեր, արդեն կատարված գործողություններ, շփումներ և ներկայացրեք ցանկացած ապացույց (եթե անհրաժեշտ է, կարող եք առանձին հավելվածով):

---

4. Առաջարկվող Լուծում

Խնդրում ենք նկարագրել, թե ինչպիսի լուծումն եք համարում արդար և նպատակահարմար ձեր մտահոգության համար:

5. Գաղտնիության հաստատում

☐ Ես հասկանում եմ, որ այս բողոքը կգործի Շիրակացու Ճեմարանի բողոքների քաղաքականության համաձայն, և Գաղտնիությունը հնարավորության սահմաններում կպահպանվի:

---

6. Ստորագրություն

Ստորագրություն _____ Ամսաթիվ՝ _____

📎 Խնդրում ենք կցել ցանկացած անհրաժեշտ փաստաթուղթ կամ ապացույց:
📨 Լրացված ձևաթուղթը վերադարձրեք համապատասխան պատասխանատու անձանց (տե՛ս Հավելված Գ):

16. Հավելված Գ. Պատասխանատու անձանց ցանկ

Պաշտոն	Անուն/ազգանուն	Էլ. փոստի հասցե

Հոգեբաններ, դասվար, մանկավարժ, ուսանողական առաջնորդ	Տեղեկությունները տրամադրվում են դպրոցի վարչակազմի կողմից յուրաքանչյուր ուսումնական տարվա սկզբին կամ կոնտակտային տվյալների փոփոխության դեպքում:	
Երեխաների պաշտպանության պատասխանատու	Գայանե Գրիգորյան, Տաթևիկ Արզումանյան, Աննա Ստեփանյան	cpo-primary@shirakatsy.am cpo-middle@shirakatsy.am cpo-high@shirakatsy.am
IB PYP համակարգող	Մարինա Սահակյան	marinasahakyan@shirakatsy.am
IB MYP համակարգող	Էլինա Շաքարյան	elinashakaryan@shirakatsy.am
IB DP համակարգող	Աննա Ստեփանյան	annastepanyan@shirakatsy.am

Մանկակրթարանի տնօրեն	Գայանե Գրիգորյան	gayanegrigoryan@shirakatsy.am
Միջին դպրոցի տնօրեն	Տաթևիկ Արզումանյան	tatevikarzumanyan@shirakatsy.am
Ավագ դպրոցի տնօրեն	Աննա Ստեփանյան	annastepanyan@shirakatsy.am
Դպրոցի տնօրեն / Գլխավոր տնօրեն	Աշոտ Ալիխանյան	ashotalikhanyan@shirakatsy.am

17. Հավելված Դ. Հարակից քաղաքականությունների շրջանակ

Այս բողոքների քաղաքականությունը պատկանում է լայն քաղաքականությունների համակարգին, որը համապատասխանում է Շիրակացու ճեմարանի արժեքներին, պատասխանատվություններին և սպասելիքներին: Լիարժեք պատկերացում կազմելու համար այս քաղաքականությունը պետք է ընթերցել հետևյալ փաստաթղթերի հետ միասին՝

- Երեխաների պաշտպանության քաղաքականություն
- Աշակերտների վարքագծի կանոնագիրք
- Աշխատակիցների ներքին կարգապահական կանոններ

- Ներառականության քաղաքականություն
- Գնահատման քաղաքականություն
- Ակադեմիական ազնվության քաղաքականություն

Այս փաստաթղթերը հասանելի են դպրոցի կայքի միջոցով կամ վարչական գրասենյակում: Համատեղ դրանք կազմում են ամուր հիմք՝ ապահովելով թափանցիկություն, պատասխանատվություն և բարեկեցություն դպրոցական համայնքի բոլոր անդամների համար:

18. Փոփոխությունների հաշվետվության գրանցամատյան

Տարբերակ	Ամսաթիվ	Կատարված փոփոխություն	Պատասխանատու կողմ
1.0	Հունվար 2024	Շիրակացու Ճեմարանի բողոքների քաղաքականության սկզբնական հրապարակում	Քաղաքականության մշակման հանձնաժողով
1.1	Սեպտեմբեր 2025	Հոգեբանների դերը, վերադասավորման կետ, Առաջին մակարդակի պատասխանատվություն, պաշտպանություն, սովորողների ձայնի ներգրավում, հասանելիության ապահովմանն ուղղված միջոցառումներ	Քաղաքականության մշակման հանձնաժողով