Maria International School of Bucharest

Resilience Respect Compassion Integrity Responsibility

Concerns and Complaints Policy (Romanian Version)

Maria International School of Bucharest

Resilience Respect Compassion Integrity Responsibility

Misiunea Noastră

Oferim o experiență de învățare și un mediu la Maria International care stimulează creativitatea și excelența. Furnizăm lecții și resurse care sunt susținătoare, stimulative și relevante, în contextul unui curriculum internațional de stil britanic.
Școala noastră va fi un loc plin de grijă, unde atât adulții, cât și copiii sunt valorizați în mod egal. Scopul nostru este să creăm un mediu în care copiii și întreaga comunitate școlară să fie inspirați să fie reziliențI, respectuoși, compasivi și să acționeze cu integritate.
Copiii noștri vor învăța să se respecte pe ei înșiși și pe ceilalți într-o atmosferă cu așteptări ridicate, unde sunt susținuți și au curajul de a face greșeli.
Ne vom strădui să creăm oportunități pentru ca elevii să aibă o experiență școlară și de învățare echilibrată, unde își pot dezvolta gândirea critică și pot lucra în colaborare cu ceilalți.

Valorile Noastre

Reziliență – Vom face față adversităților și problemelor cu o mentalitate care ne permite să continuăm și să ne îmbunătățim.

Respect – Tratăm pe ceilalți cu demnitate, empatie și egalitate prin cuvintele și acțiunile noastre.

Compasiune – Suntem amabili, grijulii și ne vom ajuta reciproc să fim cei mai buni.

Integritate – Suntem deschiși, onești și acționăm cu moralitate și etică în toate situațiile.

Responsabilitate – Ne asigurăm că munca, învățarea și îndatoririle noastre sunt îndeplinite la timp și la un standard ridicat.

Raționament

Întregul personal de la Maria International este dedicat oferirii celei mai bune experiențe de învățare pentru fiecare elev înscris la Maria International. Ne propunem ca toți elevii și angajații să fie sănătoși, fericiți și în siguranță pe durata timpului petrecut la Maria International.
Pentru a realiza acest lucru, înțelegem și recunoaștem importanța parteneriatelor pozitive dintre școală și familie, unde relațiile dintre părinți/tutori, Maria International și întreaga comunitate școlară pot lucra împreună pentru a asigura sănătatea, siguranța și fericirea tuturor, în special a elevilor, în dezvoltarea lor academică și în întreaga lor experiență de învățare.

Politica privind Plângerile și Îngrijorările

Cu toate acestea, există situații în care elevii, părinții/tutorii sau personalul au plângeri sau îngrijorări, iar obiectivul Maria International este de a le rezolva cât mai rapid, echitabil și eficient posibil.
Această politică trebuie utilizată împreună cu și făcând referire la:

- Termenii și Condițiile Maria International
- Manualul Elevului Maria International
- Manualul Personalului Maria International, Comportamentul Personalului și Codul de Conduită
- Alte reglementări relevante din legislația românească privind Protecția Datelor, Sănătatea și Siguranța la locul de muncă

Obiective

La Maria International, credem că:

- Părinții/Tutorii au dreptul de a adresa și de a solicita soluționarea oricăror îngrijorări legate de educația și experiența de învățare a copilului lor.
- Orice plângere sau îngrijorare trebuie tratată rapid și echitabil.
- Orice plângere sau îngrijorare trebuie abordată printr-un proces transparent și clar structurat.
- Orice plângere sau îngrijorare va fi tratată cu sensibilitate, respect și echitate.
- Orice plângere sau îngrijorare va fi păstrată confidențială și nu va fi discutată în afara părților implicate.

Această politică stabilește liniile directoare pentru gestionarea plângerilor și îngrijorărilor, precum și pentru soluționarea rapidă a acestora. Scopul Maria International este ca orice plângere sau îngrijorare să fie soluționată cu un impact minim asupra desfășurării zilnice a activităților școlii și asupra educației elevilor.

Prin urmare, această politică privind plângerile și îngrijorările stabilește următoarele:

- Așteptările și responsabilitățile tuturor celor implicați în procedura de gestionare a plângerilor și îngrijorărilor.
- Procedurile formale și informale care trebuie urmate.
- Procedurile pentru contestarea deciziilor luate în procesul de soluționare a plângerilor și îngrijorărilor.

Roluri și Așteptări Școala Maria International

Maria International, în calitate de instituție de învățământ, va:

- Asigura disponibilitatea tuturor informațiilor referitoare la politica și procedurile privind plângerile și îngrijorările (și alte politici conexe).
- Comunica în mod regulat cu părinții/tutorii cu privire la actualizări și noutăți relevante.
- Furniza informații clare despre:
    - Cum și când îngrijorările pot și ar trebui să fie ridicate către Maria International.
    - Modul în care aceste îngrijorări vor fi gestionate prin politica și procedurile privind plângerile și îngrijorările.
    - Cum aceste proceduri și procese sunt integrate în cadrul Termenilor și Condițiilor Maria International.

Personalul Maria International

Personalul Maria International care are plângeri sau îngrijorări trebuie să ia toate măsurile relevante și adecvate pentru a găsi o soluție cât mai rapid și profesionist posibil, bazându-se pe propria judecată profesională și respectând procesele și politicile Maria International, având întotdeauna în vedere interesul superior al elevilor.
Personalul Maria International care ia cunoștință de plângeri și îngrijorări trebuie:

- Să răspundă cu curtoazie și respect profesional.
- Să răspundă prompt, în următoarea zi de școală.
- Să stabilească o întâlnire cu persoana care a făcut plângerea sau a ridicat îngrijorarea cât mai curând posibil.
- Să încerce să rezolve plângerea sau îngrijorarea prin metode rezonabile, aliniate cu procedurile descrise în această politică.
- Să informeze persoanele implicate despre progresul în soluționarea plângerii sau îngrijorării.
- Să ia decizii imparțiale bazate pe interesul superior al elevilor și pe propria judecată profesională, experiență și expertiză.
- Să mențină înregistrări pe tot parcursul procesului folosind formularul de evidență a plângerilor.
- Să urmeze măsurile prevăzute în această politică pentru a preveni amenințările și violența în cazul în care situația devine abuzivă.

Îngrijorările care nu pot fi soluționate de un membru individual al personalului trebuie transmise următorului coordonator relevant al secțiunii, iar personalul implicat trebuie să colaboreze și să participe pe deplin la investigațiile și pașii necesari pentru rezolvarea situației.
Orice plângere sau îngrijorare trebuie tratată cu maximă confidențialitate și nu trebuie discutată în public sau cu persoane care nu sunt implicate în procedura de gestionare a plângerilor și îngrijorărilor. Nu trebuie să existe bârfe sau exprimarea unor opinii părtinitoare, deoarece

acestea pot crea neînțelegeri, afecta transparența și eficiența procesului sau avea consecințe neașteptate asupra celor implicați în procedura și luarea deciziilor. Încălcările confidențialității de către personalul Maria International pot fi considerate abateri disciplinare.

Procedura privind Plângerile și Îngrijorările – Rolul Personalului de Conducere Personalul Maria International

Orice membru al personalului Maria International care se confruntă cu acuzații, plângeri sau îngrijorări va fi tratat în mod echitabil și imparțial și poate aștepta o investigație completă și corectă. După finalizarea tuturor etapelor din procedura privind plângerile și îngrijorările, dacă membrul personalului implicat nu este de acord cu rezultatul și soluționarea procedurii, acesta poate depune un apel scris către Directorul Maria International.

Coordonatorul de Secțiune

Coordonatorul de secțiune relevant poate fi contactat și informat cu privire la orice plângere sau îngrijorare ridicată. Acesta trebuie să ia măsuri pentru soluționarea problemelor pe baza propriei judecăți profesionale, expertizei și experienței sale, respectând procesele, politicile și liniile directoare ale Maria International și având în vedere interesul superior al elevilor.
Coordonatorul de Secțiune trebuie să:

- Răspundă cu curtoazie și respect profesional.
- Răspundă prompt, în următoarea zi de școală.
- Programeze o întâlnire cu persoana care a depus plângerea sau a ridicat îngrijorarea cât mai curând posibil.
- Încerce să rezolve plângerea sau îngrijorarea utilizând metode rezonabile, aliniate cu procedurile descrise în această politică.
- Informeze persoanele implicate despre progresul în soluționarea plângerii sau îngrijorării.
- Ia decizii imparțiale, bazate pe interesul superior al elevilor, propria judecată profesională, experiență și expertiză.
- Menține înregistrări pe tot parcursul procesului folosind formularul de evidență a plângerilor.
- Urmeze măsurile prevăzute în această politică pentru a preveni amenințările și violența, în cazul în care situația devine abuzivă.

Orice plângere sau îngrijorare care nu poate fi soluționată de Coordonatorul de Secțiune trebuie transmisă Directorului Maria International. Coordonatorul trebuie să coopereze și să participe pe deplin la investigațiile și pașii necesari pentru rezolvarea situației.

Directorul Maria International

Directorul Maria International poate fi informat cu privire la orice plângere sau îngrijorare ridicată de un membru al personalului, un Coordonator de Secțiune sau printr-o solicitare scrisă din partea unui părinte/tutore sau elev. Directorul trebuie să caute soluționarea plângerilor și îngrijorărilor pe baza propriei judecăți profesionale, experienței și expertizei, respectând politicile, procedurile și liniile directoare ale Maria International, având mereu în vedere interesul superior al elevilor.
Directorul Maria International trebuie să:

- Soluționeze orice plângere sau îngrijorare conform proceselor formale, cu eficiență, imparțialitate și echitate.
- Nu tragă concluzii premature în privința plângerii sau îngrijorării, astfel încât să poată acționa imparțial pe tot parcursul procesului. Aceasta pentru a se asigura că deciziile sunt luate exclusiv pe baza liniilor directoare, politicilor și procedurilor Maria International, precum și pe propria judecată profesională.
- Mențină evidența plângerilor și îngrijorărilor folosind formularul de înregistrare a plângerilor.
- Permită revizuirea cazului de către Consiliul de Administrație al Maria International, în cazul în care orice parte implicată dorește să facă apel asupra rezultatului plângerii sau îngrijorării.

Elevii și Părinții/Tutorii

Elevii sau părinții/tutorii care au plângeri și îngrijorări sunt responsabili să le adreseze personalului relevant al Maria International, Coordonatorului de Secțiune sau Directorului. Orice plângere adresată Directorului trebuie făcută în mod formal, în scris.
Deși este de înțeles că ridicarea unei plângeri sau a unei îngrijorări poate crea tensiuni, Maria International se așteaptă ca elevii și părinții/tutorii să:

- Trateze întregul personal Maria International cu respect și curtoazie.
- Respecte nevoile personalului și ale elevilor Maria International.
- Aibă încredere în profesionalismul și experiența personalului didactic și a conducerii Maria International.
- Înțeleagă că profesorii Maria International nu pot fi disponibili în timpul orelor de predare sau al altor obligații profesionale.
- Recunoască constrângerile de timp ale personalului și să acorde un timp rezonabil pentru ca Maria International să răspundă plângerilor și îngrijorărilor.
- Evite acțiunile agresive, abuzul verbal sau orice formă de violență (sau amenințări cu violență) împotriva oricărei persoane din comunitatea Maria International sau a proprietății acesteia.

- Nu se implice în bârfe, speculații publice sau presiuni asupra personalului cu privire la plângerea sau îngrijorarea ridicată.
- Accepte și urmeze procedurile stabilite în această politică și în alte politici relevante.
- Înțeleagă că Termenii și Condițiile prevăd că această procedură trebuie urmată pentru a solicita o rambursare financiară în cazul retragerii fără notificare prealabilă.

Procesul Informal

Maria International consideră că majoritatea plângerilor și îngrijorărilor pot fi rezolvate informal, cu întârzieri minime, dacă elevii și părinții/tutorii discută direct cu personalul relevant sau, dacă este necesar, cu Coordonatorul de Secțiune.

Pasul 1: Discuția cu un membru al personalului Maria International

1. Elevul și/sau părinții/tutorii adresează îngrijorarea profesorului de clasă sau profesorului diriginte.
2. Părinții/tutorii solicită o întâlnire cât mai curând posibil pentru a discuta problema într-un mod adecvat și informat, fără teama de întreruperi. Totuși, este important de reținut că profesorii au un program încărcat și prioritatea lor este predarea, astfel că întâlnirea poate să nu fie imediată.
3. Scopul întâlnirii este de a stabili natura plângerii sau îngrijorării și de a planifica o soluție realistă și rezonabilă.
4. Dacă plângerea sau îngrijorarea ridicată nu poate fi gestionată de un alt membru al personalului în afară de Director, atunci personalul implicat va direcționa părinții/tutorii direct către Directorul Maria International.
5. Membrul personalului va întocmi o scurtă notă scrisă despre plângerea și îngrijorarea ridicată și despre orice acțiuni convenite pentru soluționarea acesteia, pe formularul de înregistrare a plângerilor.

Pasul 2: Intervenția Coordonatorului de Secțiune

Dacă plângerea sau îngrijorarea nu a fost rezolvată cu succes sau este dincolo de competența membrului personalului implicat, ori părinții/tutorii nu sunt mulțumiți de rezultat, aceștia ar trebui să programeze o întâlnire cu Coordonatorul de Secțiune relevant.

1. Scopul întâlnirii este de a discuta despre natura continuă a plângerii sau îngrijorării, despre ce s-a discutat deja și despre acțiunile rezultate în urma întâlnirilor anterioare.
2. Coordonatorul de Secțiune poate avea nevoie să investigheze situația înainte de a putea lua o decizie privind modul de soluționare a plângerii. În acest caz, se va conveni în prealabil un termen rezonabil pentru investigație, iar părinții/tutorii vor fi informați despre rezultat și pașii următori.

3. Dacă plângerea sau îngrijorarea ridicată nu poate fi gestionată de altcineva decât Directorul, atunci Coordonatorul de Secțiune va direcționa părinții/tutorii direct către Directorul Maria International.
4. Coordonatorul de Secțiune va face o scurtă notă scrisă despre plângerea și îngrijorarea ridicată și despre acțiunile convenite.
5. Acesta va obține formularul inițial de înregistrare a plângerii de la membrul personalului și va completa secțiunile suplimentare cu notițele sale din investigație. Dacă părinții/tutorii au venit direct la el, va completa un formular separat de înregistrare a plângerii.
6. Coordonatorul de Secțiune va trimite părinților/tutorilor un e-mail cu un rezumat al plângerii sau îngrijorării ridicate, acțiunile convenite și termenul în care ar trebui să primească un răspuns.
7. Acesta va investiga și va rezolva problema sau va planifica următorii pași pentru soluționarea plângerii. Acest proces poate implica și alți membri ai personalului și părinții/tutorii pentru consultări.
8. Coordonatorul de Secțiune va notifica părinții/tutorii prin e-mail și, dacă este necesar, printr-o întâlnire sau un apel telefonic despre rezultatul investigației și soluția propusă, respectând termenele stabilite anterior.

Pasul 3: Acțiuni suplimentare

Maria International speră cu sinceritate că majoritatea plângerilor și îngrijorărilor pot fi soluționate prin intermediul primilor doi pași ai procesului informal. Cu toate acestea, dacă acest lucru nu este posibil sau dacă implicarea membrilor personalului din primii doi pași nu este adecvată, atunci problema va fi direcționată către Directorul Maria International și va fi gestionată prin procesul formal descris în secțiunea următoare.

Procesul Formal

Dacă o plângere sau o îngrijorare nu poate fi rezolvată prin procesul informal, indiferent de motiv, atunci trebuie urmat procesul formal.
Ridicarea unei probleme prin acest proces este un pas serios și trebuie analizat cu atenție. Având în vedere parteneriatul dintre școală și familie pe care Maria International îl promovează, este esențial ca toți cei implicați să colaboreze într-un mod respectuos și profesionist pentru a găsi o soluție adecvată la problema ridicată.

Pasul 4: Directorul
Inițierea Procesului Formal

Pentru a începe procesul formal, partea implicată trebuie să își formuleze plângerea și îngrijorarea în scris către Directorul Maria International. Această notificare scrisă poate fi sub formă de scrisoare sau e-mail, adresată Directorului cu subiectul „Pentru atenția Directorului”. Scrisoarea trebuie să includă clar următoarele informații:

- Plângerea sau îngrijorarea ridicată
- Motivația pentru care procesul informal nu a fost utilizat sau explicația de ce problema este încă considerată nerezolvată după parcurgerea procesului informal
- O indicație clară a rezultatului dorit pentru soluționarea plângerii sau îngrijorării

Investigația

Directorul trebuie să confirme imediat primirea plângerii, dar nu este obligat să răspundă imediat. Înainte de a răspunde, trebuie să se asigure că înțelege pe deplin circumstanțele situației. Pentru a face acest lucru, Directorul va:

- Stabili ce s-a întâmplat până în acel moment și cine a fost sau este implicat în situație
- Obține formularul inițial de înregistrare a plângerii din partea părinților
- Clarifica natura exactă a plângerii
- Identifica aspectele nerezolvate sau care necesită clarificări suplimentare

Dacă plângerea implică criticarea unui membru al personalului Maria International, nu se va lua nicio măsură până când membrul personalului vizat nu va furniza o declarație scrisă.
În plus, Directorul va organiza o întâlnire cu membrul personalului menționat în plângere și cu părintele care a ridicat îngrijorarea, pentru a media și clarifica problema.
Pot fi organizate și alte întâlniri pentru a audia martori, iar, cu acordul tuturor părților implicate, poate fi utilă organizarea unei întâlniri comune, în care fiecare parte să poată răspunde la întrebări, să își explice poziția și să își argumenteze punctul de vedere.
În timpul acestor întâlniri, Directorul poate solicita și prezența Coordonatorului de Secțiune și/sau a reprezentanților legali ai Maria International.

În timpul acestor întâlniri, Directorul va:

- Acționa ca un mediator imparțial
- Pune întrebări pentru a obține informații suplimentare despre îngrijorările ridicate, acțiunile luate și orice acțiuni propuse
- Clarifica ce soluție ar fi considerată potrivită de fiecare parte și ce pași sunt necesari pentru a ajunge la această soluție
- Explora posibile soluții
- Pune întrebări detaliate pentru a obține clarificări

- Rămâne deschis și imparțial
- Nu exprima judecăți până când toate părțile nu ajung la o concluzie
- Face notițe detaliate ale întâlnirii

Luarea Deciziei

După întâlnirea cu toate părțile implicate, Directorul va:

- Adăuga comentarii suplimentare la formularul original de înregistrare a plângerii
- Completa un nou formular de înregistrare a plângerii
- Analiza dovezile colectate
- Lua în considerare rezultatele dorite de părțile implicate
- Examina diferitele modalități prin care plângerea ar putea fi soluționată și va formula o soluție finală

Comunicarea Deciziei

Directorul este responsabil pentru informarea tuturor părților implicate cu privire la decizia luată, în scris, în termen de trei zile lucrătoare. De asemenea, poate organiza o întâlnire finală pentru a discuta decizia, explica raționamentul acesteia și a oferi informații despre dreptul la apel. Directorul va confirma dacă plângerea sau îngrijorarea este justificată în totalitate, parțial sau dacă nu a fost susținută de dovezi și este considerată nefondată. În plus, poate oferi una sau mai multe dintre următoarele:

- O scuză oficială
- O explicație clară a situației
- O recunoaștere oficială a faptului că situația care a dus la plângere ar fi putut fi gestionată diferit sau mai bine (aceasta nu constituie o admitere a neglijenței)
- O asigurare că situația nu se va repeta și detalii despre măsurile pe care Maria International le va lua pentru a îmbunătăți procesele și a preveni situații similare pe viitor
- Revizuirea politicilor școlare în lumina plângerii/îngrijorării

Îngrijorări Specifice

Îngrijorări legate de abuz sau acuzații de abuz

Orice îngrijorare sau acuzație de abuz împotriva unui membru al personalului Maria International trebuie raportată imediat către Persoana Responsabilă cu Protecția Copilului (Designated Safeguarding Lead) și Directorul școlii.
Dacă acuzația este îndreptată împotriva Directorului, aceasta trebuie raportată imediat către Persoana Responsabilă cu Protecția Copilului, precum și către proprietarii și Consiliul de Administrație al Maria International.

Detalii complete despre modul în care sunt gestionate îngrijorările sau acuzațiile de abuz sunt prezentate în Politica Maria International privind Protecția și Siguranța Copilului, precum și în Politica privind Comportamentul și Codul de Conduită al Personalului Maria International. Aceste documente sunt disponibile la cerere și pot fi accesate și pe site-ul oficial al școlii Maria International.

Plângeri sau Îngrijorări Împotriva Directorului

Dacă un părinte sau un membru al personalului are o îngrijorare sau o plângere cu privire la Director, aceasta trebuie adresată în scris, sub forma unui e-mail, către proprietarii și Consiliul de Administrație al Maria International. Aceștia vor urma procesul informal și, dacă este necesar, procesul formal.
Cu toate acestea, dacă un părinte sau un membru al personalului nu este mulțumit de decizia luată de Director în legătură cu o plângere sau îngrijorare, sau consideră că problema nu a fost soluționată, acest aspect nu trebuie tratat ca o plângere împotriva Directorului, ci trebuie gestionat prin procesul de apel.

Dreptul la Apel

Dacă un părinte sau un membru al personalului Maria International nu este satisfăcut de rezultatul procedurii de plângere, acesta are dreptul de a face apel la Consiliul de Administrație al Maria International.
Apelurile trebuie depuse în scris, sub formă de e-mail, către Consiliul de Administrație al Maria International, în termen de cinci zile lucrătoare de la decizia inițială. Apelul va fi analizat de Consiliul de Administrație.
Consiliul de Administrație al Maria International poate alege să mențină soluția inițială stabilită de Director sau să solicite Directorului să revizuiască decizia. În cazul în care decizia trebuie revizuită, Consiliul de Administrație al Maria International va colabora cu Directorul pentru a formula un nou rezultat.
Decizia luată de Consiliul de Administrație al Maria International este considerată finală și va fi comunicată părților implicate în scris, sub forma unui e-mail, în termen de cinci zile lucrătoare.

Plângeri Nejustificate sau Persistente

Toate îngrijorările ar trebui să fie soluționate cu succes prin procesele informale și formale descrise. Cu toate acestea, pot exista cazuri rare în care toate etapele procedurii și ale apelului au fost finalizate, dar părintele sau membrul personalului rămâne nemulțumit. Dacă acest lucru se întâmplă și nu există informații noi și semnificative, iar problema este ridicată din nou, Directorul și Consiliul de Administrație al Maria International vor trimite o declarație scrisă comună, sub forma unui e-mail, prin care informează partea implicată că toate etapele politicii

Maria International privind Plângerile și Îngrijorările au fost respectate și epuizate, iar problema este considerată închisă.

Din păcate, pot exista situații în care o parte implicată într-o plângere sau îngrijorare crede că poate forța un anumit rezultat prin comportament nerezonabil în timpul ridicării sau urmăririi problemei. Este important de menționat că acest tip de comportament sau acțiuni nu vor influența procesul decizional și pot afecta negativ persoanele implicate. Din aceste motive, astfel de comportamente și acțiuni nu vor fi tolerate.

Partea implicată va fi invitată să revizuiască din nou așteptările stabilite în această politică și informată că ar putea avea permisiunea de a interacționa doar prin Coordonatorul de Secțiune relevant și/sau Director, ceea ce poate duce la o întârziere semnificativă în procesul de soluționare a problemei.

O plângere persistentă este una în care partea implicată înaintează, formal sau informal, plângeri repetate cu privire la aspecte care fie nu sunt în jurisdicția Maria International, fie sunt deja rezolvate. Astfel de comportamente sunt considerate nerezonabile și pot fi caracterizate de:

- Acțiuni repetitive, obsesive sau de hărțuire
- Corespondență excesivă (e-mailuri, apeluri telefonice) cu privire la o îngrijorare
- Insistența în a urmări o plângere într-un mod considerat nerezonabil
- Insistența asupra unor probleme care nu sunt susținute de dovezi sau care au un rezultat nerealist sau nerezonabil
- Implicarea altor membri ai comunității Maria International pentru a face presiuni asupra școlii
- Speculații publice cu alți membri ai comunității Maria International
- Reluarea în mod repetat a unei plângeri sau îngrijorări care a fost deja analizată prin procedura Maria International, inclusiv apelul și declarația scrisă comună a Directorului și Consiliului de Administrație
- Urmărirea repetată a unei plângeri sau îngrijorări care nu intră în jurisdicția Maria International

Așa cum este cazul plângerilor nerezonabile, părțile care continuă să facă plângeri persistente, conform acțiunilor menționate mai sus, vor fi invitate să revizuiască din nou așteptările stabilite în această politică. De asemenea, vor fi informate că acțiunile lor consumă timp semnificativ, având un impact negativ asupra procesului de predare și învățare la Maria International, afectând astfel experiența și oportunitățile educaționale ale elevilor. Dacă acest comportament continuă, partea implicată ar putea fi limitată la a comunica doar cu Directorul sau Coordonatorul de Secțiune relevant, ceea ce poate încetini soluționarea îngrijorărilor și plângerilor legitime.

Contactarea Consiliului de Administrație al Maria International

Pentru a contacta proprietarii și Consiliul de Administrație al Maria International, se recomandă transmiterea unui e-mail
către domnul Michael Fares,
la următoarea adresă de e-mail:
office@misb.ro
Orice corespondență scrisă care trebuie trimisă prin poștă trebuie adresată astfel:
Maria International – Proprietarii și Consiliul de Administrație
Strada Piața Amzei Nr.6, Sector 1
București, România
Telefon: +4.0730.432.092

Revizuire și Evaluare

Această politică va fi revizuită, evaluată și actualizată anual de către echipa de conducere Maria International și Director.

Data următoarei revizuiri: 15/08/2025

Redactată/Actualizată de: Yara Barsoum – **Data:** 10/11/2024

Aprobată de: Nicholette Vicol – **Data:** 11/11/2024

Această politică va fi revizuită anual și actualizată ori de câte ori sunt necesare modificări relevante.

Maria International School of Bucharest

Resilience Respect Compassion Integrity Responsibility

Măsuri de prevenire a amenințărilor și a violenței
Violența sau amenințarea cu violență față de orice membru al personalului Maria International sau membrilor comunității Maria International este inacceptabilă

În caz de violență sau amenințare cu violență sau intimidare, trebuie utilizați următorii pași:

1. STOP: În caz de violență, amenințări cu violență sau agresiune, fie că sunt reale sau percepute, de către o terță parte, cereți agresorului să înceteze comportamentul inacceptabil.

2. Notificați conducerea: Dacă agresorul continuă cu comportamentul inacceptabil, anunțați imediat echipa Maria International Leadership sau cereți unui alt membru al personalului să fie prezent până când Maria International Leadership poate ajunge.

3. Apelați pentru ajutor: Dacă este amenințată sau este posibilă o violență gravă, părăsiți imediat zona și cereți ajutorul(de la un coleg din apropiere, echipa de conducere Maria Internațională sau Poliție (apelați 112))

4. Apărare: În cazul unui atac fizic nu trebuie să ripostați pentru a vă apăra și trebuie să protejați elevii aflați în preajmă, folosind abilitățile și cunoștințele de autoapărare cât mai bine posibil.

Tot personalul Maria International este conștient și familiarizat cu pașii descriși mai sus și este capabil să implementeze pașii atunci când este necesar.

Acest lucru este confirmat de personalul care semnează declarația de conștientizare și înțelegere a evaluării riscurilor și declarației de siguranță

Maria International School of Bucharest

Resilience Respect Compassion Integrity Responsibility

Formular de înregistrare a reclamației

Acest formular trebuie completat de orice membru al personalului Maria International care primește o reclamație,
Pentru reclamațiile informale, acesta ar trebui apoi transmis persoanei responsabile relevant,
Pentru reclamațiile formale, acestea ar trebui apoi transmise sau completate de către director.

Numele reclamantului:	Date reclamației:
Numele elevului: Relația cu elevul:	Clasa în care elevul studiază:
Rezumatul reclamației:	
Proceduri informale urmărite:	
Dovezi:	
Rezultat și justificare: (Rezumatul, copia notificării către părinți/personal ar trebui să fie atașată)	
Decizie luată de:	Data deciziei: