

Upon Article 92 of the Law on Primary school, Education in Canton Sarajevo ("Official gazette KS", No. 10/04, 21/06, 26/08, 31/11, 15/13 and 1/16), and Article 89. of the Rules of Private Primary School "Bloom" Sarajevo, the Director, Maëlys Isabelle de Rudder, August 22, 2016, hereby enacts the following:

Complaints Policy

"Bloom" recognises that parents will, from time to time, have normal and legitimate concerns about the progress, achievement, behaviour or welfare of their children. Parents are encouraged to make those concerns known to staff so that they can be addressed in partnership with "Bloom".

For the purpose of our Complaints guidelines and procedures the term 'parents' includes legal guardians. The procedure does not apply to parents of prospective pupils.

At "Bloom" we:

- *Take all concerns and complaints seriously.*
- *Make every effort to deal with complaints informally and at an early stage, in the spirit of partnership and dialogue.*
- *Resolve all complaints within 30 working days of the complaint being received.*
- *Ensure that complaints are dealt with in line with the procedures set out in this document.*
- *Ensure that complaints are resolved either to the complainant's satisfaction or with an otherwise appropriate outcome which balances the rights and duties of pupils.*
- *Ensure that, where appropriate, a full and fair investigation of the issue is undertaken.*
- *Ensure that no-one, including pupils, is penalised for making a complaint in good faith.*
- *Keep a written record, for at least three years, of all formal stages, the action taken and at what stage they were resolved.*
- *Review regularly at senior leadership level the written record of serious concerns or*

Na osnovu člana 92. Zakona o osnovnom odgoju i obrazovanju („Službene novine Kantona Sarajevo" broj 10/04, 21/06, 26/08, 31/11, 15/13 i 1/16), člana 89. Pravila Privatne osnovne škole "Bloom" Sarajevo direktor Maëlys Isabelle de Rudder dana 22.08.2016.godine, donosi slijedeće:

Smjernice o pritužbama

"Bloom" razumije da će roditelji, s vremena na vrijeme, imati normalne i legitimne brige o napretku, postignućima, ponašanju ili dobrobiti svoje djece. Mi roditelje podstičemo da o tim brigama obavijeste osoblje kako bi se rješenje pronašlo u dogovoru sa "Bloom".

U smislu naših Smjernica o pritužbama i s njom povezanih postupaka, termin 'roditelji' obuhvata i zakonske staratelje. Postupak podnošenja pritužbe se ne odnosi na roditelje potencijalnih učenika.

Mi u "Bloom":

- *Švatamo sve brige i pritužbe ozbiljno.*
- *Činimo sve što možemo da pritužbe rješavamo neformalno i u ranoj fazi, u duhu partnerstva i dijaloga.*
- *Rješavamo sve pritužbe u roku od 30 radnih dana od prijema pritužbe.*
- *Osiguravamo da se pritužbe rješavaju u skladu sa postupcima utvrđenim u ovom dokumentu.*
- *Osiguravamo da se pritužbe rješavaju bilo na zadovoljstvo podnosioca pritužbe ili uz drugi odgovarajući ishod kojim se postiže ravnoteža prava i dužnosti učenika.*
- *Osiguravamo da, tamo gdje je potrebno, bude preduzeta puna i poštena istraga o problemu.*
- *Osiguravamo da niko, uključujući učenike, ne bude kažnjen zbog savjesnog podnošenja pritužbe.*
- *Čuvamo pismenu evidenciju, u periodu od najmanje tri godine, o formalnim saslušanjima u svim fazama odnosno saslušanjima, o preduzetim mjerama i o fazi u kojoj je slučaj riješen.*

Imagine the Possibilities

PRIVATNA OSNOVNA ŠKOLA "BLOOM"

complaints and their outcomes.

- *Correspondence, statements and records will be kept confidential except in as far as is required of "Bloom" by the Law.*

The School Pedagogue Psychologist in both electronic and hard copy keeps a record of formal complaints - and their outcomes. The record is reviewed regularly by the Director.

Concerns and Complaints Procedure

A vital aspect of working in a close partnership with parents is that we want to know when things are, in the view of parents, not going right. If you have any concerns about any aspect of your child's life at "Bloom", please contact an appropriate member of staff as soon as possible. We will take all such expressions of concern seriously and follow them up courteously and promptly. In any school things can go wrong but we want to do all we can to sort those things out.

Two things tend to make parents and pupils reluctant to express concerns:

- *A fear that the "Bloom", will not see the issue to be important. Please be assured, if it is important to you, it is important to us.*
- *A fear that a complaint may lead to repercussions for the pupil. Please be assured that under no circumstances will "Bloom", discriminate against a pupil because of expressions of concern or complaints. We are also very experienced in ensuring that, if other pupils are involved (e.g. in an allegation of bullying), there are no repercussions from other quarters.*

Who should you contact? Stage 1 – Informal Resolution

It is to be hoped that most complaints can be made and considered on an informal basis.

- *For a minor day to day issue please contact the relevant teacher.*

- Analiziramo redovno na nivou višeg rukovodstva pismenu evidenciju o ozbiljnim zabrinutostima ili pritužbama i njihovim ishodima.
- Korespondencija, izjave i evidencija će se čuvati kao povjerljivi, osim ukoliko "Bloom" ima zakonsku obavezu da otkrije njihov sadržaj

Pedagog-psiholog će, u elektronskom i štampanom obliku, čuvati evidenciju formalnih pritužbi, kao i njihove ishode. Redovnu analizu te evidencije će vršiti Direktor.

Postupak izražavanja zabrinutosti i podnošenja pritužbi

Ključni aspekt naše bliske partnerske saradnje sa roditeljima jeste da želimo da saznamo kada stvari, po mišljenju roditelja, ne idu dobro. Ako osjećate bilo kakvu zabrinutost o bilo kojem aspektu djetetovog života u "Bloom", obratite se odgovarajućem članu osoblja što je prije moguće. Ozbiljno ćemo shvatiti sve takve izraze zabrinutosti i postupiti po njima na uljudan i promptan način. U svakoj školi stvari mogu krenuti u pogrešnom smjeru, a mi želimo da uradimo sve što je u našoj moći da takve stvari riješimo.

Roditelji i učenici obično nerado izražavaju svoju zabrinutost zbog dvije stvari:

- Zbog straha da "Bloom" neće smatrati taj problem važnim. Budite sigurni da ako je nešto važno vama, važno je i nama.
- Zbog straha da pritužba može dovesti do negativnih posljedica po učenika. Budite sigurni da ni pod kakvim okolnostima "Bloom" neće diskriminisati nekog učenika zbog izražavanja zabrinutosti ili podnošenja pritužbe. Isto tako imamo veliko iskustvo u smislu da osiguravamo, ukoliko su drugi učenici učestvovali (npr. u navodnom nasilnom ponašanju), da učenik ne doživi negativne posljedice od strane drugih učenika.

Imagine the Possibilities

PRIVATNA OSNOVNA ŠKOLA "BLOOM"

- For a more serious subject or academic concern, please contact your coordinator.
- For general academic concerns, please contact the Director of Academic Services.
- For any serious disciplinary concern, please contact the Director of Academic services.
- In matters regarding finance, fees and non-academic services please contact the administrative assistant.
- In matters regarding extracurricular activities, please contact PAASA

We will do all we can to ensure that we respond to serious concerns and complaints in a professional manner. However, if you feel that a member of staff has not handled an expression of concern properly, please contact the Director of Academic Services.

We will endeavour to acknowledge a written notification by telephone, fax, e-mail or letter within five working days of receipt during term time.

Should the matter not be resolved within a reasonable period (one not normally exceeding two term-time weeks) or in the event that the relevant staff and the parents fail to reach a satisfactory resolution, then parents will be advised to proceed with their complaint by writing directly to the Director.

What to do if you remain dissatisfied? Stage 2 - Formal Resolution

If you remain unhappy, please contact the Director. This should be in writing. The Director (or delegated person) may ask to meet you for a discussion of the problem. The Director will conduct a full investigation of the complaint and may interview any members of staff or pupils involved. You will receive a written response to your complaint.

Full written details of the nature of the complaint, any relevant documents and full contact details should be sent by email or hard copy to the Director. It would be very helpful if parents could

Koga trebate kontaktirati? Faza 1 - Neformalno rješavanje

Nadamo se da najveći broj pritužbi može biti podnesen i razmatran na neformalnoj osnovi.

- Za manje svakodnevne probleme, obratite se nadležnom nastavniku.
- U slučaju ozbiljnije zabrinutosti ili opšte zabrinutosti u vezi sa nekim nastavnim predmetom, treba se obratiti koordinatoru.
- U slučaju zabrinutosti u vezi sa nastavnim planom i programom, obratite se Akademskom direktoru.
- U slučaju bilo kakve zabrinutosti u vezi sa disciplinom, obratite se Akademskom direktoru.
- Što se tiče finansija, naknada i neakademske usluge, obratite se Koordinatoru u administraciji.
- Što se tiče vannastavnih aktivnosti, obratite se PAASA.

Mi ćemo učiniti sve što možemo kako bismo osigurali da se na ozbiljnu zabrinutost i pritužbe odgovori na profesionalan način. Međutim, ako smatrate da neki član osoblja nije ispravno postupio po vašem izražavanju zabrinutosti, obratite se Akademskom direktoru.

Mi ćemo nastojati da potvrdimo prijem pismenog obavještenja telefonom, telefaksom, e-mailom ili poštom u roku od pet radnih dana od prijema tokom polugodišta.

Ukoliko se stvar ne može riješiti u razumnom roku (rok koji obično nije duži od dvije sedmice u toku polugodišta) ili u slučaju da nadležno osoblje i roditelji ne postignu zadovoljavajuće rješenje, roditeljima će se savjetovati da nastave sa podnošenjem pritužbe tako što će se direktno pismeno obratiti Direktor.

Šta uraditi ako i dalje niste zadovoljni? Faza 2 - Formalno rješavanje

Ako i dalje niste zadovoljni, obratite se Direktor. To treba uraditi u pismenom obliku. Direktor (ili

Imagine the Possibilities

PRIVATNA OSNOVNA ŠKOLA "BLOOM"

also indicate what they envisage as the desired outcome.

The Director will decide, after considering the complaint, upon the appropriate course of action to take. In most cases, the Headmaster will speak to and/or meet with the parents concerned to discuss the matter, normally within ten days of receiving the complaint. If possible, a resolution will be reached at this stage. It may be necessary for the Director to carry out further investigations that may delay a resolution. The Director may ask a senior member of staff to act as investigator and/or may involve one or more of the School Board members. Written records will be kept of all meetings and interviews held in relation to the complaint.

Once the Director is satisfied that, so far as is practicable, all of the relevant facts have been established, a decision will be made and parents will be informed of this decision in writing. The Director will also give reasons for his decision.

Number/Broj:

Date/Datum:

Director/Direktor: *Maëlys Isabelle de Rudder*

osoba koju on/ona imenuje) može zatražiti da se s Vama sastane radi razgovora o problemu. Direktor će provesti punu istragu o pritužbi i može ispitati bilo koje članove osoblja ili učenike koji su učestvovali u slučaju. Vi ćete dobiti pismeni odgovor na vašu pritužbu.

Direktoru treba poslati detaljno pismeno obrazloženje o prirodi pritužbe, sve relevantne dokumente i potpune kontakt podatke putem e-maila ili u papirnom obliku. Bilo bi vrlo korisno i da roditelji navedu šta predviđaju kao željeni rezultat.

Direktor će odlučiti, nakon razmatranja pritužbe, o odgovarajućim mjerama koje treba preduzeti. U većini slučajeva, Direktor će razgovarati i/ili sastati se sa roditeljima radi raspravljanja o problemu, obično u roku od deset dana od prijema pritužbe. Ako je moguće, rješenje će se postići u ovoj fazi. Moguće je da će Direktor morati provesti dodatnu istragu koja može odgoditi rješenje. Direktor može zatražiti od člana višeg osoblja da djeluje kao istraživač i/ili može angažovati jednog ili više članova Školskog odbora. O svim održanim sastancima i provedenim ispitivanjima u vezi sa pritužbom će se voditi evidencija.

Nakon što Direktor bude smatrao, u mjeri u kojoj je to moguće, da su utvrđene sve relevantne činjenice, donijeće se odluka i roditelji će biti obaviješteni o toj odluci u pismenom obliku.

Imagine the Possibilities

PRIVATNA OSNOVNA ŠKOLA "BLOOM"