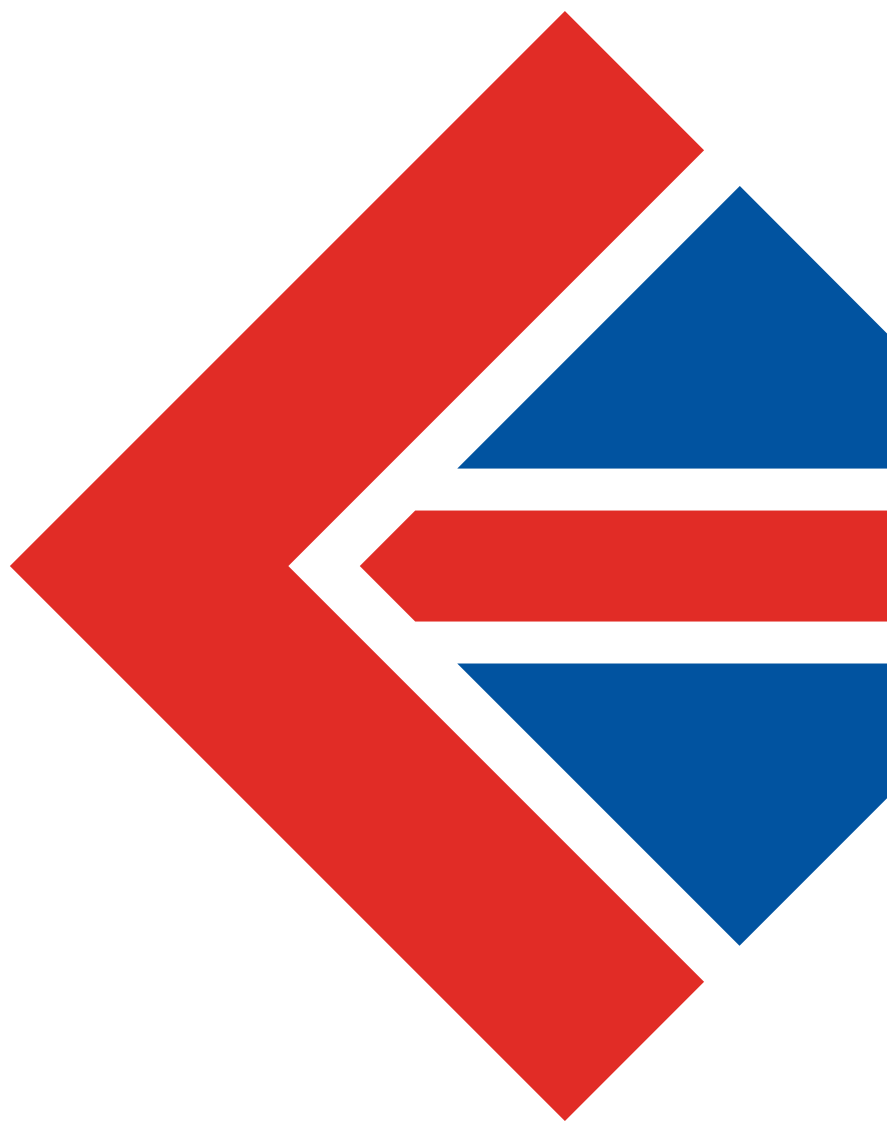


STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Russian)



Жалобы на языковые центры – члены ассоциации English UK

В настоящем документе приводится описание процедуры рассмотрения жалоб, поданных на работу языковых центров-членов ассоциации English UK.

Основная информация

Ежегодно примерно 400 000 студентов посещают курсы английского языка при школах, университетах или колледжах, которые являются членами ассоциации English UK. Мы получаем примерно 35 жалоб в год, из которых приблизительно 3 или 4 случая передаются на рассмотрение независимого омбудсмана.

Все языковые центры, являющиеся членами ассоциации English UK, прошли аккредитацию по схеме Accreditation UK (ранее известную как English in Britain Accreditation Scheme), которой мы управляем совместно с Британским советом. Она подразумевает проведение независимых инспекций каждые четыре года и нанесение инспекторами промежуточных визитов в центры без предупреждения. Все члены ассоциации English UK должны всегда соблюдать требования Accreditation Scheme. Критерии для Accreditation Scheme приведены на веб-сайте Британского Совета (www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm)

Мы серьезно относимся ко всем жалобам, но по возможности стараемся уладить вопрос путем дружеских переговоров.

Процедура

Процедура рассмотрения жалоб зависит от типа учреждения, в котором вы обучаетесь – см. соответствующий раздел ниже:

1. Жалобы на работу частных школ
2. Жалобы на работу университетов/высших учебных заведений
3. Жалобы на работу колледжей дальнейшего образования

1. Жалобы на работу частных школ

Во всех школах-членах ассоциации English UK действует внутренняя процедура рассмотрения жалоб. Мы не сможем принять жалобу до тех пор, пока она не будет соответствующим образом рассмотрена в школе. Если вы хотите пожаловаться на работу школы, в которой учитесь, сначала обсудите свою проблему с директором или соответствующим членом педагогического персонала (например, заведующим учебной частью, менеджером по административным вопросам или студенческим консультантом).

Если ответ, который вам предоставят в школе, вас не удовлетворит, напишите письмо на английском языке Chief Executive (президенту ассоциации) English UK или отправьте сообщение по электронной почте на адрес tony@englishuk.com

Мы не принимаем жалобы по телефону, поскольку нам нужно их регистрировать на тот случай, если придется привлекать к их рассмотрению независимого омбудсмана.

Мы обрабатываем только те жалобы, которые были поданы иностранными студентами, обучающимися на курсах английского языка в школе – члене ассоциации English UK. Мы не принимаем жалоб:

- от учителей и другого персонала, агентов или семей, в которых живут иностранные студенты, на работу школ;
- от людей, которые не желают назвать свое имя;
- на курсы по информатике, бизнесу или обучению устройству на работу, даже если эти курсы проводятся в школах-членах нашей ассоциации; ИЛИ
- на работу школ, которые не являются полноправными членами ассоциации English UK.

Как правило, мы не рассматриваем жалобы на курсы, которые завершились более чем за 6 месяцев до их подачи жалобы. Однако рассмотрение возможно в отдельных исключительных случаях.

Мы можем принять жалобы, поданные от имени студента его близким родственником (родителями, братом/сестрой, дядей или тетей). Кроме того, мы можем принять жалобы от уполномоченного лица, если студент дал письменное разрешение на то, чтобы жалобу подал его представитель.

Составляя жалобу, изложите только факты и в подтверждение написанного приложите копии всех соответствующих документов (регистрационной анкеты, счета-фактуры, писем). Обратите особое внимание на действующие в школе положения и условия, которые вы согласились соблюдать при поступлении. Укажите, какие меры вы предприняли, чтобы постараться уладить проблему внутри школы.

После того, как в ассоциации English UK получат вашу жалобу, вам будет выслано подтверждение о ее получении, одновременно будет отправлено письмо директору школы, на работу которой вы пожаловались. Директор будет должен предоставить нам свой ответ в течение двух недель. Мы вышлем вам письменный ответ, основываясь на том, что сообщит нам директор.

Если вас все равно не устроит полученный ответ, то мы напишем в школу еще раз, сообщим директору ваши соображения и попросим его их рассмотреть. Вы получите от нас ответ, составленный на основании того, что нам предложат в школе.

Если вы сочтете и этот ответ неудовлетворительным, мы передадим жалобу на рассмотрение независимого омбудсмана. Для этого мы перешлем ему все письма, которые имеют отношение к вашему делу. Кроме того, он может

попросить нас предоставить любые другие документы, которые, по его мнению, помогут решить вопрос. Более того, омбудсмен вправе задавать любые вопросы о школе, жалобщике или о ком-нибудь еще, если посчитает, что так он сможет составить наиболее правдивое представление о конфликте. После этого он подготовит письменный отчет, в котором вынесет свое решение. Отчет будет послан вам и в школу. Решение омбудсмана является для школы обязательным к исполнению: т. е. школа обязана выполнить то, что сказано в решении. Обычно на принятие решения у омбудсмана уходит от 4 до 6 недель. Вы ничего не должны платить за данную процедуру, и, обращаясь за помощью к омбудсмену, вы сохраняете за собой право обращаться в суд. При рассмотрении студенческих жалоб используются услуги омбудсмана, поскольку это сравнительно быстрый и бесплатный способ решения жалоб.

Как только омбудсмен вынесет свое решение, и оно будет исполнено, процедура рассмотрения жалобы ассоциацией English UK считается закрытой. Омбудсмен не будет впоследствии переписываться ни со школой, ни со студентом, и English UK воспринимает решение омбудсмана как окончательное.

Если в какой-то момент в ходе данной процедуры вы решите подать в суд на школу, ассоциация English UK приостановит рассмотрение вашей жалобы до тех пор, пока не завершится судебный процесс, чтобы никакие наши комментарии не смогли нанести вред судебному разбирательству.

Как с нами связаться

Вы можете написать письмо и оправить его по адресу: The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY
Или отправить электронное сообщение электронной почтой:
tony@englishuk.com

2. Жалобы на работу университетов/высших учебных заведений

Сначала обсудите жалобу со своим преподавателем, затем – с руководством вуза, соблюдая внутреннюю процедуру рассмотрения жалоб, которая действует в вашем высшем учебном учреждении. Если вы пройдете все этапы данной процедуры, но останетесь не удовлетворены принятым решением, вы можете передать свою жалобу на рассмотрение независимого судьи по делам высших учебных заведений.

Чтобы ознакомиться с более подробной информацией по данному вопросу, зайдите на веб-сайт www.oiahe.org.uk или напишите письмо и отправьте его по адресу: The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX или электронной почтой:
enquiries@oiahe.org.uk

3. Жалобы на работу колледжей дальнейшего образования

Сначала вашу жалобу обработают согласно внутренней процедуре рассмотрения жалоб, которая действует в колледже. Если вы останетесь не довольны решением, принятым по вашей жалобе, которая связана с качеством преподавания английского языка на курсах, что означает, что следует провести внешнюю проверку колледжа, в таком случае вы можете передать свою жалобу на рассмотрение соответствующей аттестационной комиссии или организации. Если ваша жалоба касается вопросов, не связанных с учебой, вы можете передать ее на рассмотрение Совета по вопросам обучения и развития навыков как на местном, так и на государственном уровне. За дополнительной информацией обращайтесь на веб-сайт www.lsc.gov.uk.



Registered Office 219 St John Street London EC1V 4LY

t +44 20 7608 7960 | **e** info@englishuk.com
f +44 20 7608 7961 | **w** www.englishuk.com