



PISM Feedback Procedure

Access

We aim to provide the highest quality holistic education to all our service users. For this reason we encourage an atmosphere of open, constructive feedback. All students and parents are given the contact details of all relevant personnel for direct Parent-Teacher communication when issued with the Parent-Student Handbook. They are also encouraged to provide feedback via:

1. Our paper-based and online learning programme evaluations
2. Parent attendance and involvement at Parent Days and Open Days
3. Telephone, Email or on-line form completion on the Contact Us page on our website <http://www.myanmareductionservice.com/index.php/en/contact-us>
4. Written feedback dropped into our suggestion boxes, situated in all of our receptions.
5. The Principal's open door policy.
6. Completion and submission of the School's official Feedback Form, downloadable on the school' website and also available in hard copy at Reception.

All feedback will be heard in private and unless there is a specific reason not to do so, kept confidential.

Levels and Stages

Most feedback will be heard at any of three levels:

1. Informally by the staff member who may or may not be the subject of the feedback
2. By Principal
3. By Managing Director

Our procedure does not suggest that a feedback can only be escalated to the next level if the school permits it.

Our Response

Feedback needs to be considered and resolved as quickly and efficiently as possible.

Our response procedure follows standard customer care protocol which is:

1. Acknowledge feedback within 24 hours, by email, letter or telephone call
2. Repeat or paraphrase feedback back to parent or student, whichever is applicable
3. Where immediate resolution of the cause of the concern is not possible, provide assurance that a response will be provided within a specified time frame, which for this school usually means three working days
4. Investigate the issue, which may include a hearing
5. Remedy if necessary
6. Report back to the complainant, which may include a written response, and also a remedy or apology where warranted
7. Record all on the Bilingual feedback Form, downloadable on the school's website and available at the Reception.

It is intended that all feedback and complaints are closed within one week.

Hearings

A Hearing will normally require the attendance of the complainant, Principal, relevant members of staff including any or all HoD's, the Registrar (Discipline Officer) and where appropriate, the complainant's child.

For complaints which may not be resolved at this level, the Managing Director may also be present.

The following procedure will be observed:

1. After introductions, the complainant is invited to explain their feedback, and be followed by their witnesses.*
2. The Principal may seek clarification from both the complainant and the witnesses after each has spoken.
3. Where there is a dispute, the Principal is then invited to explain the school's actions, followed, if necessary, by the school's witnesses.*
4. The complainant may question both the Principal and the witnesses after each has spoken.
5. The complainant is then invited to sum up their feedback.
6. The Principal is then invited to sum up the school's actions and response to the feedback.

*Witnesses are only required to attend for the part of the hearing in which they give their evidence.

Outcomes

Likely outcomes may include, but are not limited to:

- A dismissal of the feedback where it is seen to be unfounded
- Upholding the complaint
- An apology
- An explanation
- An admission that the situation could have been handled differently or better
- An assurance that the event complained of will not recur
- An explanation of the steps that have been taken to ensure that it will not happen again
- An undertaking to review school policies in the light of the feedback

Recording feedback

All feedback and subsequent outcomes will be recorded on the School's official Feedback Form which will then be kept confidential and held in a secure location.

Summary

We like to resolve concerns quickly and amicably and all feedback, whether from parents or children, will be received sensitively and proceedings conducted in as welcoming a fashion as possible.

We believe that effective feedback and feedback procedures can also identify areas of agreement and can be an opportunity to clarify any misunderstandings that might have occurred.

Where this is not the case, Complainants will also be encouraged to state what actions they feel might resolve the problem as sometimes we can identify issues that need to be addressed, and they can serve as useful indicators that evaluate the school's performance.

PISM ကျောင်း၏ တိုင်တန်းချက်များအပေါ် အရေးယူဆောင်ရွက်မှုဆိုင်ရာ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ

အခွင့်အလမ်း

ကျွန်ုပ်တို့အနေဖြင့် ဤကျောင်းတွင်တက်ရောက်ပညာသင်ကြားလျက်ရှိသောကျောင်းသူ၊ကျောင်းသားများအားလုံးအတွက် အရည်အသွေးအမြင့်မားဆုံးရှိသော ဘက်စုံပညာရေးကို ရယူတတ်မြောက်စေရန် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးလျက်ရှိပါသည်။ သို့ဖြစ်သည့် အားလျော်စွာ ပွင့်လင်းမြင်သာပြီး အကျိုးပြုအကောင်းမြင်တုံ့ပြန်မှုများရှိသောအခြေအနေမျိုးရှိစေရန် အစဉ်အားပေးဆောင်ရွက်လျက် ရှိပါသည်။

ဤကျောင်းမှ မိဘကျောင်းသားလက်စွဲစာအုပ်ကိုထုတ်ဝေပေးပို့ခဲ့စဉ်အချိန်ကာလ၌ပင်ကျောင်းသားမိဘများအနေဖြင့်ဆရာ၊ ဆရာမများနှင့်ဆက်သွယ်ရေးတွင် ကျောင်းသူ၊ ကျောင်းသားနှင့် မိဘများအားလုံးထံသို့ သက်ဆိုင်ရာတာဝန်ရှိ ဆရာ၊ ဝန်ထမ်းများနှင့် ဆက်သွယ်နိုင်ရန် အသေးစိတ်အချက်အလက်များကိုလည်း ပေးပို့ထားပြီးဖြစ်ပါသည်။ သို့ဖြစ်ပါ၍ မိမိ၏သဘောထားတုံ့ပြန်မှုများကို အောက်ဖော်ပြပါအတိုင်း ပေးပို့ဆောင်ရွက်ပါရန် အသိပေးတိုက်တွန်းအပ်ပါသည်။

- ၁။ သမရိုးကျသင်ကြားခြင်းနှင့် ကွန်ပျူတာဖြင့်သင်ကြားရေးအစီအစဉ်အပေါ် သုံးသပ်ချက်များပေးပို့ခြင်း။
- ၂။ မိဘများအနေနှင့်မည်သူမဆိုဝင်ကြည့်နိုင်သောနေ့(Parent Days and Open Days)များသို့တက်ရောက်ပါဝင်လှုပ်ရှားမှုများ။
- ၃။ ကျွန်ုပ်တို့၏လူမှုကွန်ရက်ပေါ်ရှိ “ကျွန်ုပ်တို့နှင့်ဆက်သွယ်ပါ” စာမျက်နှာပေါ်တွင်တယ်လီဖုန်း၊ အီးမေးလ်ပုံစံများဖြည့်စွက်ခြင်း၊ <http://www.myanmareducationsservice.com/index.php/en/contact-us>
- ၄။ ကျွန်ုပ်တို့ကျောင်းရှိ ဧည့်ကြိုငြာနများ၌ထားရှိသော အကြံပြုလွှာသေတ္တာများ၌ မိမိတို့၏ သဘောထားသုံးသပ်ချက်များကို ရေးသားထည့်ထားပေးရန်။
- ၅။ ကျောင်းအုပ်ကြီး၏ ပွင့်လင်းခြင်းမူဝါဒ။
- ၆။ ကျောင်း၏တရားဝင်တိုင်ကြားစာပုံစံတွင် ရေးသားဖြည့်စွက်ခြင်း၊ ပေးပို့တင်ပြခြင်းများကို ကျောင်း၏လူမှုကွန်ရက် (School Website) မှ ထုတ်ယူခြင်းအပြင် ဧည့်ကြိုငြာနများ၌လည်း ပုံစံစာရွက်များကို ရရှိနိုင်ပါသည်။

တုံ့ပြန်ဖြေကြားမှုများအားလုံးကိုတစ်ဦးချင်းစီဖြေရှင်းကြားနာစေမည်ဖြစ်ပါသည်။ ထိုသို့ပြုလုပ်ရန်အကြောင်းတစ်စုံတစ်ရာကြောင့် အဟန့်အတားရှိပါက လျှို့ဝှက်ထားရမည့် အတွင်းရေးသားဖြစ်ရပါမည်။

အရေးယူစစ်ဆေးမည့်အဆင့်များ

တိုင်ကြားချက်အများစုကို အောက်ပါအဆင့်(၃)ဆင့်အနက် တစ်ခုခုဖြင့် စစ်ဆေးကြားနာမှုကို ဆောင်ရွက်သွားမည်ဖြစ်ပါသည်။

- (၁) ဆရာ၊ ဆရာမတစ်ဦးဦးသည် မိမိနှင့် ပတ်သက်သည်ဖြစ်စေ၊ မပတ်သက်သည်ဖြစ်စေ တရားဝင်မဟုတ်သော်ငြားလည်း ကြားသိရသည့် မကျေနပ်ချက်များ၊ တိုင်ကြားချက်များအား ကြားမိလိုက်ခြင်း။
- (၂) ကျောင်းအုပ်ကြီးမှ တိုက်ရိုက်ကြားသိရသည့် တိုင်ကြားချက်။
- (၃) ဦးဆောင်ညွှန်ကြားရေးမှူးမှ တိုက်ရိုက်ကြားသိရသည့် တိုင်ကြားချက်။

ကျွန်ုပ်တို့၏ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းသည် ကျောင်း၏ခွင့်ပြုချက်ရှိပါက တိုင်ကြားချက်တစ်ခုကို အခြားအဆင့်တစ်ခုသို့ တိုးမြှင့် ဆောင်ရွက်နိုင်သည်ဟု မဆိုလိုပါ။

ကျွန်ုပ်တို့၏ တုံ့ပြန်ချက်

တုံ့ပြန်ချက်များကို အတတ်နိုင်ဆုံး လျင်မြန်ထိရောက်စွာ အရေးယူဆောင်ရွက်ပြီး ဆုံးဖြတ်ချက်ချမှတ်ရန် လိုအပ်ပါသည်။

ကျွန်ုပ်တို့၏ တုံ့ပြန်မှုလုပ်ထုံးလုပ်နည်းသည် ဈေးဝယ်သူကို အလေးထားဦးစားပေးရမည်ဟူသော သတ်မှတ်ချက်နှင့်အညီ အောက်ပါအတိုင်း ကျင့်သုံးဆောင်ရွက်လျက်ရှိပါသည်။

- ၁။ ကြားသိရောက်ရှိလာသည့် တုံ့ပြန်ချက်များအား လက်ခံအသိအမှတ်ပြုကြောင်းကို (၂၄)နာရီအတွင်း တိုင်ကြားသူထံသို့ email ဖြင့်လည်းကောင်း၊ စာအရေးအသားဖြင့်လည်းကောင်း၊ တယ်လီဖုန်းဖြင့်လည်းကောင်း အကြောင်းပြန်ကြားပေးခြင်း။
- ၂။ မိဘ(သို့မဟုတ်)ကျောင်းသားထံသို့ မိမိတို့၏တိုင်ကြားချက်ကို ရှင်းလင်းပေါ်လွင်သောစကားပြေ (သို့မဟုတ်) တဖန် ထပ်မံ ရေးသားပေးခြင်းကို သင့်တော်ရာနည်းတစ်နည်းနည်းဖြင့် ပြန်ကြားပေးခြင်း။
- ၃။ တိုင်ကြားချက်၏အကြောင်းရင်းကို ချက်ချင်းဖြေရှင်းပေးရန် မဖြစ်နိုင်ပါက တိုင်ကြားသူအား သတ်မှတ်ထားသည့် အချိန်ကာလ တစ်ခုအတွင်း ဤကျောင်းအနေဖြင့် ရုံးဖွင့်ရက်(၃)ရက်အတွင်း ပြန်လည်ဖြေရှင်းချက်ကိုရရှိစေမည်ဖြစ်ကြောင်းကို အာမခံသော ဂတိဂပတ်ကိုပေးခြင်း။
- ၄။ အကြောင်းချင်းရာကို စုံစမ်းစစ်ဆေးခြင်း၊ ဤသို့ပြုလုပ်ရာတွင် သက်ဆိုင်သူ၏ထွက်ဆိုပြောကြားချက်ကို ကြားနာမှတ်သားခြင်း။
- ၅။ လိုအပ်ပါက တိုင်ကြားသူမှ သဘောပေါက်နားလည် ကျေနပ်ပြီး အခြေအနေကောင်းမွန်လာစေရန်ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း။
- ၆။ တိုင်ကြားချက်ပေးပို့သူထံသို့ စာအရေးအသားဖြင့် ကျောင်း၏အရေးယူဆောင်ရွက်ချက် ပြုပြင်ဆောင်ရွက်ပေးချက် (သို့မဟုတ်) တောင်းပန်စကားများကို ခိုင်လုံစွာ ပြန်လည်အကြောင်းကြားပေးရန်။
- ၇။ ဖြစ်ပေါ်လာသော အကြောင်းအရာအားလုံးကို အင်အားစု၊ မြန်မာ နှစ်ဘာသာဖြင့် ရေးသားထားသော တုံ့ပြန်မှုပုံစံတွင် မှတ်တမ်းတင်ထားနိုင်ရန် ကျောင်းWebsite ၌ ကူးယူနိုင်သည့်အပြင် ဧည့်ကြိုဌာန၌လည်း ယင်းပုံစံများကို တောင်းယူ ရရှိ နိုင်ပါသည်။

တိုင်ကြားချက်များနှင့် တုံ့ပြန်လာမှုများနှင့် ပတ်သက်သော အရေးယူဆောင်ရွက်ချက်များကို ရက်သတ္တတစ်ပတ်အတွင်း ပြီးစီးအောင်ဆောင်ရွက်ရန် ရည်ရွယ်ပါသည်။

တိုင်ကြားချက်အား စစ်ဆေးကြားနာခြင်း

တိုင်ကြားချက်အား စစ်ဆေးကြားနာရာတွင် ပုံမှန်အားဖြင့်တက်ရောက်သင့်သော ပုဂ္ဂိုလ်များမှာ တိုင်ကြားချက်ရေးသားပေးပို့သူ၊ ကျောင်းအုပ်ကြီး၊ ဘာသာရပ်ဆိုင်ရာဆရာ၊ဆရာမအပြင် ဌာနမှူးတစ်ဦးဦး(သို့မဟုတ်)ဌာနမှူးအားလုံး၊ ကျောင်းမော်ကွန်းထိန်း(စည်းကမ်း ထိန်းသိမ်းရေးအရာရှိ)နှင့် လိုအပ်လာမည်ဆိုပါက တိုင်ကြားသူ၏သား၊သမီးလည်းပါဝင်ပါမည်။

အောက်ခြေအဆင့်၌ဖြေရှင်း၍မရနိုင်သောတိုင်ကြားချက်များ ဖြေရှင်းကြားနာရာတွင် ဦးဆောင်ညွှန်ကြားရေးမှူးကိုယ်တိုင်လည်း ပါဝင်နိုင်ပါသည်။

အောက်ဖော်ပြပါ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းအဆင့်များအတိုင်း ဆောင်ရွက်ကျင့်သုံးသွားမည်ဖြစ်ပါသည်။

ပမာဏစကားပြောကြားပြီးသည့် နောက်တွင် တိုင်ကြားချက်ပေးပို့သူအား မိမိ၏ မကျေနပ်ချက်များကို ရှင်းလင်းပြောကြားရန် ဖိတ်ခေါ်ပါမည်။ ၎င်းနောက်တဆက်တည်း မိမိတို့နှင့် လိုက်ပါလာသောသက်သေများကို ဆက်လက် ဖိတ်ခေါ်ပါမည်။ မှတ်ချက်။ ။ သက်သေများအနေဖြင့် ၎င်းတို့၏ သက်သေခံထွက်ဆိုချက်များပြီးဆုံးပါက စစ်ဆေးကြားနာသည့်အခန်းတွင်မှ ထွက်ခွာသွားပေးရမည် ဖြစ်ပါသည်။

ကျောင်းအုပ်ကြီးသည် တိုင်ကြားချက်ပေးပို့သူနှင့် ၎င်း၏သက်သေများဖြေကြားထွက်ဆိုပြီးနောက် တစ်ဦးချင်းစီထံမှ အတည်ပြု ရှင်းလင်းချက်များကို တောင်းဆိုနိုင်ပါသည်။

အငြင်းအခုံတစ်စုံတစ်ရာရှိသည့်အခါတွင် ကျောင်း၏အရေးယူဆောင်ရွက်မှုများအား ကျောင်းအုပ်ကြီးမှ ရှင်းလင်းပြောကြားပေး ပါရန် ဖိတ်ကြားခံရပါမည်။ ၎င်းနောက်လိုအပ်ပါက ကျောင်းဘက်မှသက်သေများကို ရှင်းလင်းပြောကြားထွက်ဆိုစေပါမည်။ တိုင်ကြားချက် ပေးပို့သူအနေဖြင့် ကျောင်းအုပ်ကြီးနှင့်သက်သေများ ပြောကြားပြီးပါက မိမိတို့သိရှိလိုသည်များကို မေးမြန်းခြင်း ပြုလုပ်နိုင်ပါသည်။

[သက်သေများထွက်ဆိုခြင်းပြီးဆုံးပါက အခန်းတွင်းမှထွက်ခွာပေးရပါမည်။]

ထို့နောက် တိုင်ကြားချက်ပေးပို့သူမှ မိမိတို့၏ တုံ့ပြန်မှုများကို သုံးသပ် နိဂုံးချုပ်ပေးရပါမည်။

ထိုသို့ပြီးဆုံးပါက ကျောင်းအုပ်ကြီးအား ကျောင်း၏အရေးယူဆောင်ရွက်မှုနှင့်ကျောင်း၏တုံ့ပြန်မှုများကိုအဆုံးသတ်နိဂုံးချုပ်ပေးရန် အတွက် ဖိတ်ခေါ်ခြင်းခံရပါမည်။

ဖြစ်ပေါ်လာနိုင်သောရလဒ်

ဖြစ်ပေါ်လာနိုင်ဖွယ်ရာရလဒ်များတွင်အောက်ပါအကြောင်းချင်းရာများပါဝင်နိုင်ပါသည်။ သို့သော် ၎င်းတို့အနေဖြင့်အောက်ပါတို့ အတွက် ကန့်သတ်ခြင်းမရှိပါ။

- * အခြေအမြစ်မရှိသော တုံ့ပြန်မှုများကို ပလပ်လိုက်ခြင်း
- * တိုင်ကြားချက်အား ဆက်လက်အရေးယူထားခြင်း
- * တောင်းပန်စာ တစ်ခုရေးသားခြင်း
- * ရှင်းလင်းချက် တစ်ရပ်ပြုလုပ်ပေးခြင်း
- * အကြောင်းအရာ တစ်ခု (သို့မဟုတ်) ပြဿနာတစ်ခုသည် အခြားနည်းလမ်း (သို့မဟုတ်) ပိုမိုကောင်းမွန်သောနည်းလမ်းဖြင့် ဖြေရှင်းခဲ့နိုင်ရန် နည်းလမ်းရှိကြောင်းကို ဝန်ခံခြင်း
- * တိုင်ကြားခြင်းဖြစ်ရပ်များ ထပ်မံပေါ်ပေါက်ခြင်းမရှိရန် အာမခံချက်ပေးနိုင်ခြင်း
- * ယခုကဲ့သို့ တိုင်ကြားချက်ပေးပို့ခြင်းများ ထပ်မံပေါ်ပေါက်လာစေရန် တာဝန်ယူကြောင်းဂတိပြုခြင်း
- * ဤကဲ့သို့ဖြစ်ရပ်မျိုး ထပ်မံမဖြစ်ပေါ်လာစေရန် စိတ်ချသေချာမှုရှိစေရန် ဆောင်ရွက်ပြီးစီးမှုအဆင့်ဆင့်ကို ရှင်းလင်းပြောပြခြင်း
- * တိုင်ကြားချက်ဖြစ်ပေါ် လာစဉ်ကာလအတွင်း ကျောင်း၏မူဝါဒကို ပြန်လည်သုံးသပ်မှု ပြုလုပ်ဆောင်ရွက်ခြင်း

တုံ့ပြန်မှုများကို မှတ်တမ်းတင်ထားရှိခြင်း

တုံ့ပြန်မှုများအားလုံးနှင့် ၎င်းတို့နှင့်ပတ်သက်သော အကျိုးရလဒ်များကို ကျောင်း၏ တရားဝင်တိုင်ကြားချက်ပုံစံတွင် စနစ်တကျ မှတ်တမ်းတင်ပြီး ၎င်းကိုလျှို့ဝှက်စွာ လုံခြုံသောနေရာတွင်သိမ်းဆည်းထားရှိပါမည်။

နိဂုံး

ကျွန်ုပ်တို့သည် အလေးထားရမည့်စိုးရိမ်ဖွယ်ရာများကိုလျင်မြန်စွာချစ်ခင်လေးစားမှုဖြင့် ဖြေရှင်းသွားရန်လိုလားပါသည်။ မိဘများ (သို့မဟုတ်)ကျောင်းသားများထံမှရရှိသည့် တိုင်ကြားချက်များကိုလက်ခံအရေးယူဆောင်ရွက်ရာတွင်လည်းကောင်း၊ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ အရဆောင်ရွက်ရာတွင်လည်းကောင်း အတတ်နိုင်ဆုံး ဝမ်းမြောက်ပျူငြာစွာဖြင့် လုပ်ကိုင်ဆောင်ရွက်သွားမည်ဖြစ်ပါသည်။

ထိရောက်သော အရေးယူတုံ့ပြန်မှုနှင့် တုံ့ပြန်မှုဆိုင်ရာလုပ်ထုံးလုပ်နည်းအဆင့်ဆင့်တို့သည် သဘောတိုက်ဆိုင်မှုအပိုင်းများကို ဖော်ပြနိုင်သကဲ့သို့ သဘောထားကွဲလွဲမှုတစ်စုံတစ်ရာရှိလာပါကလည်း ဖြေရှင်းပြသနိုင်သည့် အခွင့်အရေးတစ်ရပ်ဖြစ်သည်ဟု ကျွန်ုပ်တို့ ယုံကြည်ပါသည်။

ထိုကဲ့သို့မဖြစ်လာနိုင်ပါကလည်း တိုင်ကြားချက်ပေးပို့သူများအနေဖြင့် အခက်အခဲပြဿနာတစ်ခုကိုဖြေရှင်းရမည့် နည်းလမ်း များကို ဖွင့်ပေးနိုင်ရေးအတွက် အားပေးကူညီရာ ရောက်ပါမည်။ အဘယ့်ကြောင့်ဆိုသော် တခါတရံတွင် အရေးကြီးကိစ္စရပ်တစ်ခုကို ခွဲခြားဖော်ထုတ်ပြီး ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်းနိုင်မည်ဖြစ်ပါသည်။ ထိုထက်မက ဤကဲ့သို့လုပ်ဆောင်ခြင်းအတွက် ကျောင်း၏စွမ်းဆောင်မှုကို သုံးသပ်ပြသသည့် အသုံးဝင်လှသည့် အချက်ပြကရိယာများကဲ့သို့ အသုံးဝင်မည်ဟုယူဆနိုင်ပါသည်။