



مدرسة إيبينج الابتدائية

سياسة الشكاوى



مساعدة لغير الناطقين باللغة الإنجليزية

الابتدائية على الرقم Epping إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لفهم المعلومات الواردة في هذه السياسة، فيرجى الاتصال بمدرسة
أو 1106 9401 03 epping.ps@education.vic.gov.au.

غاية

الغرض من هذه السياسة هو:

- يمد ملخص لعملية الشكاوى في مدرسة إيبينج الابتدائية حتى يتم إعلام الطلاب وأولياء الأمور وأفراد المجتمع بكيفية رفع الشكاوى أو المخاوف بشأن المشكلات التي تنشأ في مدرستنا
- التأكد من إدارة جميع الشكاوى والمخاوف المتعلقة بمدرسة إيبينج الابتدائية في الوقت المناسب وبطريقة فعالة وعادلة ومحترمة.

نطاق

تتعلق هذه السياسة بالشكاوى المقدمة من الطلاب أو أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية أو أعضاء مجتمع مدرستنا وتنطبق على جميع الأمور المتعلقة بمدرستنا.

في بعض الحالات المحدودة، قد نحتاج إلى إحالة صاحب الشكاوى إلى سياسة أو منطقة أخرى إذا كانت هناك عمليات مختلفة لإدارة المشكلة بما في ذلك:

- ستتم إدارة الشكاوى والمخاوف المتعلقة بالاحتيال والفساد وفقاً للإدارة [سياسة الاحتيال والفساد](#)
- ستتم إحالة المسائل الجنائية إلى شرطة فيكتوريا
- ستتم إحالة المطالبات القانونية إلى القسم القانوني بالدائرة
- ستتم إدارة الشكاوى والمخاوف المتعلقة بإساءة معاملة الأطفال وفقاً لسياسة وإجراءات الاستجابة لالتزامات سلامة الطفل والإبلاغ عنها

سياسة

ترحب مدرسة إيبينج الابتدائية بالملاحظات الإيجابية والسلبية على حد سواء، وتلتزم بالتحسين المستمر. نحن نقدر التواصل المفتوح مع عائلاتنا ونلتزم بفهم الشكاوى ومعالجتها بشكل مناسب. نحن ندرك أن عملية الشكاوى توفر فرصة مهمة للتفكير والتعلم.

نحن نقدر ونشجع العلاقات المفتوحة والإيجابية مع مجتمع مدرستنا. نحن ندرك أنه من مصلحة الطلاب أن تكون هناك علاقة ثقة بين العائلات ومدرستنا.

عند معالجة الشكاوى، من المتوقع أن تقوم جميع الأطراف بما يلي:

- مراعاة آراء بعضنا البعض واحترام دور بعضنا البعض
- يتم التركيز على حل الشكاوى، مع مراعاة مصالح الطالب في المركز
- التصرف بحسن نية وتعاون
- التصرف باحترام ومجاملة
- احترام خصوصية وسرية المشاركين، حسب الاقتضاء
- العمل ضمن والسعي إلى حلول معقولة تتوافق مع أي تشريعات معمول بها وسياسة الإدارة
- ندرك أن المدارس والإدارة قد تخضع لقيود قانونية على قدرتهم على التصرف أو الكشف عن المعلومات في بعض الظروف

1. عملية الشكاوى والمخاوف للطلاب

تعترف مدرسة إيبينج الابتدائية بأن المشكلات أو المخاوف يمكن أن تسبب التوتر أو القلق للطلاب وتؤثر على رفايتهم وتعلمهم. تشجع مدرسة إيبينج الابتدائية طلابنا على إثارة المشكلات أو المخاوف عند ظهورها حتى يتمكن من العمل معها لحلها.

يمكن للطلاب الذين لديهم مخاوف أو شكاوى رفعها إلى شخص بالغ موثوق به في المدرسة، على سبيل المثال معلم الفصل الدراسي أو منسقي مستوى السنة أو موظفي الرفاهية. سيأخذ هذا الشخص مخاوفك أو شكاوك على محمل الجد وسيشرح لك الخطوات التي يمكننا اتخاذها لمحاولة حل المشكلة وتقديم الدعم لك.

يمكنك أيضاً أن تطلب من والديك أو مقدم الرعاية أو شخص بالغ آخر موثوق به خارج المدرسة التحدث إلينا حول المشكلة بدلاً من ذلك. المعلومات حول عملية الشكاوى والمخاوف الخاصة بأولياء الأمور/مقدمي الرعاية موضحة أدناه بشكل أكبر. تنطبق عملية ولي الأمر/مقدم الرعاية أيضاً على الطلاب [القصر الناضجون وصنع القرار](#).

تشمل الطرق الأخرى التي يمكنك من خلالها رفع مخاوفك أو شكاوك إلينا ما يلي:

- التحدث إلى أحد أعضاء مجلس ممثلي الطلاب حول مخاوفك وأي اقتراحات لديك لحلها
- (المشاركة في استطلاع المواقف تجاه المدرسة (للصفوف 4-6)
- المشاركة في المنتديات الطلابية التي تعقد كل فصل دراسي

تتوفر المزيد من المعلومات والموارد لدعم الطلاب في إثارة القضايا أو المخاوف على الرابط التالي:

- [الإبلاغ عن الخط الساخن للعنصرية](#) (اتصل بالرقم 1800 722 476) - يمكن هذا الخط الساخن الطلاب من الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالعنصرية أو التمييز الديني
- [تواصل معنا](#)
- [مساحة الرأس](#)
- [خط مساعدة الأطفال](#) (اتصل بالرقم 1800 55 1800)
- [جمعية تعليم السكان الأصليين الفيكتورية](#) (فايبي)

2. عملية الشكاوى والمخاوف للأباء ومقدمي الرعاية وأفراد المجتمع

التحضير لرفع شكاوى أو شكاوى

تشجع مدرسة إيبينج الابتدائية أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية أو أفراد المجتمع الذين قد يرغبون في تقديم شكاوى إلى:

- فكر بعناية في القضايا التي ترغب في مناقشتها
- تذكر أنه قد لا يكون لديك كل الحقائق المتعلقة بالقضايا التي تريد إثارةها
- فكر في كيفية حل هذه المسألة
- كن على اطلاع من خلال التحقق من السياسات والإرشادات التي وضعتها الإدارة ومدرسة إيبينج الابتدائية (انظر قسم "مزيد من المعلومات (والموارد" أدناه).

3. شخص داعم

نرحب بوجود شخص داعم لمساعدتك في رفع شكاوى أو مخاوف إلى مدرستنا. يرجى إبلاغنا إذا كنت ترغب في الحصول على شخص داعم لمساعدتك، وتقديم اسمه وتفاصيل الاتصال به وعلاقته بك.

4. إثارة القلق

الابتدائية دائماً بمناقشة أي مخاوف قد تكون لديهم مع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع. ينبغي توجيه المخاوف في Epping تسعد مدرسة المقام الأول إلى معلم طفلك، يليها قادة المدارس الفرعية، واعتماداً على مدى الخطورة، مساعد المدير أو المدير. حيثما أمكن، سيعمل موظفو المدرسة معك لضمان معالجة مخاوفك بشكل مناسب.

5. جعل متوافقة

الابتدائية دائماً بمناقشة أي مخاوف قد تكون لديهم مع أولياء الأمور/مقدمي الرعاية وأفراد المجتمع. ينبغي توجيه المخاوف في Epping تسعد مدرسة المقام الأول إلى معلم طفلك أو مساعد المدير أو المدير. حيثما أمكن، سيعمل موظفو المدرسة معك لضمان معالجة مخاوفك بشكل مناسب.

عندما لا يمكن حل المخاوف بهذه الطريقة، قد يرغب أولياء الأمور أو أفراد المجتمع في تقديم شكاوى رسمية إلى مدير المدرسة أو مساعد المدير، مع ملاحظة أنه يجب توجيه الشكاوى الرسمية إلى أحد أعضاء فريق قيادة المدرسة.

إذا كنت ترغب في تقديم شكاوى رسمية، في معظم الحالات، اعتماداً على طبيعة الشكاوى المرفوعة، سنتسعى مدرستنا أولاً إلى فهم المشكلات ثم ستعقد اجتماعاً لحل المشكلة بهدف حل الشكاوى معاً. سيتم تطبيق العملية التالية:

1. **الشكاوى المستلمة:** يرجى إرسال بريد إلكتروني أو الهاتف أو ترتيب اجتماع من خلال المكتب الأمامي مع [مساعد المدير أو المدير، لتوضيح شكاوك حتى تتمكن من فهم المشكلات بشكل كامل. يمكننا مناقشة شكاوك بالطريقة التي تناسبك، سواء كتابياً أو شخصياً أو عبر الهاتف.

2. **جمع المعلومات:** اعتمادًا على المشكلات المثارة في الشكاوى، قد يحتاج المدير أو المدير المساعد أو الموظف إلى جمع المزيد من المعلومات لفهم الموقف بشكل صحيح. قد تتضمن هذه العملية أيضًا التحدث إلى الآخرين للحصول على تفاصيل حول الموقف أو المخاوف المثارة.
3. **إجابة:** حيثما أمكن، سيتم ترتيب اجتماع حل مع مساعد المدير/المدير لمناقشة الشكاوى بهدف التوصل إلى حل يرضي جميع الأطراف. إذا لم تتمكن بعد اجتماع الحل من حل الشكاوى معًا، فسنعمل معك لإعداد ملخص مكتوب للشكاوى في حالة رغبتك في اتخاذ مزيد من الإجراءات بشأنها. في بعض الظروف، قد يقرر المدير أن اجتماع الحل لن يكون مناسبًا. في هذه الحالة، سيتم تقديم الرد على الشكاوى كتابيًا.
4. **الابتدائية باستلام شكاوىك في أقرب وقت ممكن (عادةً في غضون يومين دراسيين) وستسعى إلى حل Epping الجداول الزمنية:** ستبلغ مدرسة الابتدائية إلى بعض الوقت لجمع معلومات كافية Epping الشكاوى في الوقت المناسب. اعتمادًا على مدى تعقيد الشكاوى، قد تحتاج مدرسة لفهم ظروف شكاوىك بشكل كامل. سنسعى جاهدين لاستكمال أي جمع معلومات ضروري وعقد اجتماع لحل المشكلة حيثما كان ذلك مناسبًا الابتدائية معك وتناقش أي حلول Epping خلال 10 أيام عمل من رفع الشكاوى. في المواقف التي تتطلب مزيدًا من الوقت، سنتشاور مدرسة مؤقتة للنزاع يمكن تنفيذها.

يرجى ملاحظة أن السلوك غير المعقول (مثل الشكاوى الكيدية) قد يحتاج إلى إدارة مختلفة عن الإجراءات الواردة في هذه السياسة.

6. دقة

الابتدائية إلى حل الشكاوى عن طريق Epping حيثما كان ذلك مناسبًا، قد تسعى مدرسة

- اعتذار أو تعبير عن الأسف
- تغيير القرار
- تغيير في السياسة أو الإجراء أو الممارسة
- تقديم الفرصة للحصول على المشورة الطلابية أو غيرها من الدعم
- إجراءات أخرى تتوافق مع القيم المدرسية والتي تهدف إلى دعم العلاقة بين الطالب وأولياء الأمور والمدرسة والمشاركة والمشاركة في المجتمع المدرسي.

الابتدائية أيضًا حضور اجتماع مع طرف ثالث مستقل أو المشاركة في وساطة مع وسيط معتمد Epping في بعض الظروف، قد تطلب منك مدرسة للمساعدة في حل النزاع.

7. التصعيد

إذا لم تكن مقتنعًا بأن شكاوىك قد تم حلها بواسطة المدرسة، أو إذا كانت شكاوىك تتعلق بالمدير ولا تريد رفعها مباشرة معه، فيجب إحالة الشكاوى إلى منطقة أو 691 338 1300 nwvr@education.vic.gov.au شمال غرب فيكتوريا عن طريق الاتصال.

الابتدائية أيضًا بإحالة شكاوى إلى منطقة شمال غرب فيكتوريا إذا كنا نعتقد أننا بذلنا كل ما في وسعنا لمعالجة الشكاوى Epping قد تقوم مدرسة

لمزيد من المعلومات حول عملية شكاوى أولياء الأمور في الإدارة، بما في ذلك دور المكتب الإقليمي، يرجى الاطلاع على: [رفع شكاوى أو قلق بشأن مدرستك](#).

حفظ السجلات والمتطلبات الأخرى

لتلبية متطلبات القسم والمتطلبات القانونية، يجب أن تحتفظ مدرستنا بسجلات مكتوبة لما يلي:

- شكاوى خطيرة أو جوهريّة أو غير عادية
- الشكاوى المتعلقة بخطة مشاركة معلومات الأطفال ونظام مشاركة معلومات العنف الأسري، لتلبية المتطلبات التنظيمية - راجع خطط مشاركة معلومات العنف الأسري والأطفال للحصول على مزيد من المعلومات

تتبع مدرستنا أيضًا سياسة القسم لضمان الوفاء بالتزامات حفظ السجلات وإعداد التقارير والخصوصية وقانون العمل عند الرد على الشكاوى أو المخاوف.

تواصل

سيتم توصيل هذه السياسة إلى مجتمع مدرستنا بالطرق التالية:

- متاحة للعامة على موقع المدرسة
- المدرجة في عمليات تعريف الموظفين
- مدرج في دليل/دليل موظفينا
- تمت مناقشتها في لياي/جلسات معلومات الوالدين
- نسخة ورقية متاحة من إدارة المدرسة عند الطلب

مزيد من المعلومات والموارد

(PAL) ينبغي قراءة هذه السياسة جنبًا إلى جنب مع السياسات التالية المتعلقة بسياسة القسم والمكتبة الاستشارية

- [الشكاوى – أولياء الأمور](#)

موقع أولياء أمور القسم:

- [رفع شكوى أو قلق بشأن مدرستك](#)
- [الإبلاغ عن العنصرية أو التمييز الديني في المدارس](#)

مراجعة السياسات والموافقة عليها

تمت مراجعة السياسة آخر مرة	9/6/2024
التشاور	مجلس المدرسة
تمت الموافقة عليه من قبل	رئيسي
تاريخ المراجعة المقرر التالي	قبل سبتمبر 2028