



埃平小学

投诉政策



对非英语人士的帮助

如果您需要帮助来理解本政策中的信息，请致电 03 9401 1106 或发送电子邮件至 Epping.ps@education.vic.gov.au 联系 Epping Primary School。

目的

该政策的目的是：

- 提供 Epping 小学的投诉流程概要，以便学生、家长和社区成员了解如何对我们学校出现的问题提出投诉或担忧
- 确保有关 Epping 小学的所有投诉和疑虑均得到及时、有效、公平和尊重的方式处理。

范围

本政策涉及学生、家长、照顾者或我们学校社区成员提出的投诉，并适用于与我们学校有关的所有事项。在某些有限的情况下，如果有不同的流程来管理问题，我们可能需要将投诉人转介至其他政策或领域，包括：

- 与欺诈和腐败有关的投诉和疑虑将根据该部门的规定进行管理 [欺诈和腐败政策](#)
- 刑事案件将移交维多利亚警方
- 法律索赔将提交给该部门的法律部门
- 与虐待儿童有关的投诉和疑虑将根据我们的儿童安全响应和报告义务政策和程序进行管理

政策

Epping 小学欢迎积极和消极的反馈，并致力于持续改进。我们重视与家人的坦诚沟通，并致力于理解投诉并妥善解决。我们认识到投诉流程提供了反思和学习的重要机会。

我们重视并鼓励与学校社区建立开放、积极的关系。我们理解，家庭和学校之间建立信任关系符合学生的最大利益。

在处理投诉时，预计各方将：

- 考虑彼此的观点并尊重彼此的角色
- 专注于投诉的解决，以涉及学生的利益为中心
- 诚信行事、合作
- 表现得尊重和礼貌
- 酌情尊重相关人员的隐私和机密
- 在符合任何适用法律和部门政策的范围内运作并寻求合理的解决方案。
- 认识到学校和教育部在某些情况下采取行动或披露信息的能力可能会受到法律限制。

1. 学生投诉和疑虑流程

Epping 小学承认问题或担忧可能会给学生带来压力或担忧，并影响他们的健康和学习。Epping 小学鼓励学生提出出现的问题或疑虑，以便我们共同解决。

有疑虑或投诉的学生可以向学校值得信赖的成年人提出，例如班主任、年级协调员或福利工作人员。此人会认真对待您的疑虑或投诉，并向您解释我们可以采取哪些步骤来尝试解决问题并为您提供支持。

您也可以请您的父母、看护人或校外其他值得信赖的成年人与我们讨论该问题。下面进一步概述了有关我们的家长/照顾者投诉和疑虑流程的信息。家长/照顾者流程也适用于成年未成年学生，请参阅：[成熟的未成年人与决策](#)。

您可以向我们提出疑虑或投诉的其他方式包括：

- 与学生代表委员会成员讨论您的担忧以及解决该问题的任何建议
- 参与我们的学校态度调查(针对 4-6 年级)
- 参加每学期举行的学生论坛

如需支持学生提出问题或疑虑的更多信息和资源，请访问：

- [举报种族主义热线](#) (致电 1800 722 476) ——该热线使学生能够报告有关种族主义或宗教歧视的问题
- [伸出援手](#)
- [顶空](#)
- [儿童帮助热线](#) (拨打 1800 55 1800)
- [维多利亚州原住民教育协会](#) (VAEAI)

2. 家长、照顾者和社区成员的投诉和疑虑流程

准备提出疑虑或投诉

Epping 小学鼓励希望向以下机构提交投诉的家长、看护者或社区成员：

- 仔细考虑您想要讨论的问题
- 请记住，您可能没有掌握与您想要提出的问题相关的所有事实
- 考虑如何解决这个问题
- 通过查看该部门和 Epping 小学制定的政策和指南来了解情况(请参阅下面的“更多信息和资源”部分)。

3. 支持人员

欢迎您有支持人员协助您向我们学校提出投诉或疑虑。如果您希望有支持人员为您提供帮助，请告知我们，并提供他们的姓名、联系方式以及与您的关系。

4. 提出疑虑

Epping 小学总是很乐意与家长/照顾者和社区成员讨论他们可能有的任何担忧。首先应向您孩子的老师反映问题，然后向分校领导反映，根据严重程度，向副校长或校长反映。如果可能，学校工作人员将与您合作，确保您的担忧得到适当解决。

5. 制定合规

Epping 小学总是很乐意与家长/照顾者和社区成员讨论他们可能有的任何担忧。首先应向您孩子的老师、副校长或校长提出疑虑。如果可能，学校工作人员将与您合作，确保您的担忧得到适当解决。

如果无法通过这种方式解决问题，家长或社区成员可能希望向校长或副校长提出正式投诉，并指出正式投诉应直接向学校领导团队的成员提出。

如果您想提出正式投诉，在大多数情况下，根据投诉的性质，我们学校会首先寻求了解问题，然后召开决议会议，以共同解决投诉。将适用以下流程：

1. 收到的投诉：请通过电子邮件、电话或通过前台安排与[校长助理或校长]的会面，概述您的投诉，以便我们充分了解问题所在。我们可以以您方便的方式讨论您的投诉，无论是书面形式、当面还是通过电话。

2. 信息收集：根据投诉中提出的问题，校长、副校长或工作人员可能需要收集更多信息以正确了解情况。此过程还可能涉及与其他人交谈以获取有关情况或所提出的担忧的详细信息。
3. 回复：如果可能，我们将与副校长/校长安排召开解决会议，讨论投诉，以达成令各方满意的解决方案。如果在解决会议后我们无法共同解决投诉，如果您想对此采取进一步行动，我们将与您一起制作投诉的书面摘要。在某些情况下，校长可能会认为召开决议会议不合适。在这种情况下，将以书面形式对投诉作出答复。
4. 时间表：Epping 小学将尽快（通常在两个教学日内）确认收到您的投诉，并将设法及时解决投诉。根据投诉的复杂程度，Epping Primary School 可能需要一些时间来收集足够的信息，以充分了解您投诉的情况。我们将尽力在提出投诉后 10 个工作日内完成所有必要的信息收集并酌情召开解决会议。如果需要更多时间，Epping Primary School 将与您协商并讨论可以针对争议采取的任何临时解决方案。

请注意，不合理行为（例如无理取闹的投诉）可能需要采用与本政策中的程序不同的方式进行管理。

6. 解决

在适当的情况下，Epping 小学可以通过以下方式寻求解决投诉：

- 道歉或表示遗憾
- 改变决定
- 政策、程序或做法的改变
- 提供学生咨询或其他支持的机会
- 符合学校价值观的其他行动，旨在支持学生、家长和学校的关系、参与和参与学校社区。

在某些情况下，Epping Primary School 也可能会要求您参加与独立第三方的会议或与认可的调解员一起参加调解，以协助解决争议。

7. 升级

如果您对学校解决您的投诉不满意，或者如果您的投诉是关于校长的，并且您不想直接向他们提出，则应通过联系以下方式将投诉提交给西北维多利亚地区：nwvr@education.vic.gov.au 或 1300 338 691。

如果 Epping 小学认为我们已尽力解决投诉，也可以将投诉转介给维多利亚州西北地区。

有关教育部家长投诉流程的更多信息，包括区域办事处的作用，请参阅：[提出有关您学校的投诉或疑虑](#)。

记录保存和其他要求

为了满足部门和法律要求，我们学校必须保存以下内容的书面记录：

- 严重、实质性或不寻常的投诉
- 与儿童信息共享计划和家庭暴力信息共享计划相关的投诉，以满足监管要求 - 请参阅儿童和家庭暴力信息共享计划以获取更多信息

我们学校还遵循部门政策，确保在回应投诉或疑虑时遵守记录保存、报告、隐私和就业法义务。

沟通

该政策将通过以下方式传达给我们的学校社区：

- 可在学校网站上公开查看
- 纳入员工入职流程
- 包含在我们的员工手册/手册中
- 在家长信息之夜/会议上讨论
- 可根据要求向学校行政部门提供硬拷贝

更多信息和资源

本政策应与部门政策和咨询图书馆 (PAL) 上的以下政策一起阅读：

- [投诉 - 家长](#)

该部门家长网站：

- [提出有关您学校的投诉或疑虑](#)
- [举报学校中的种族主义或宗教歧视](#)

政策审查和批准

| | |
|----------|--------------|
| 上次审核的政策 | 2024年6月9日 |
| 咨询 | 学校理事会 |
| 批准人 | 主要的 |
| 下次预定审核日期 | 前 2028 年 9 月 |