



# دبستان اپینگ

## خط مشی شکایات



### راهنما برای غیر انگلیسی زبانان

به شماره 1106 9401 03 Epping یا اگر برای درک اطلاعات این خطمشی به کمک نیاز دارید، لطفاً با مدرسه ابتدایی epping.ps@education.vic.gov.au تماس بگیرید.

### هدف

هدف از این سیاست عبارت است از:

- فراهم کند خلاصه ای از روند شکایات در مدرسه ابتدایی اپینگ به طوری که دانش آموزان، والدین و اعضای جامعه از نحوه طرح شکایات یا نگرانی در مورد مسائلی که در مدرسه ما ایجاد می شود مطلع شوند.
- اطمینان حاصل کنید که همه شکایات و نگرانی های مربوط به مدرسه ابتدایی اپینگ به موقع، مؤثر، منصفانه و محرمانه مدیریت می شوند.

### دامنه

این خطمشی مربوط به شکایاتی است که توسط دانش آموزان، والدین، مراقبان یا اعضای جامعه مدرسه ما ارائه می شود و در مورد تمام موارد مربوط به مدرسه ما اعمال می شود.

در برخی موارد محدود، ممکن است لازم باشد شکایاتی را به خطمشی یا حوزه دیگری ارجاع دهیم، در صورتی که فرآیندهای متفاوتی برای مدیریت موضوع وجود دارد، از جمله:

- شکایات و نگرانی های مربوط به تقلب و فساد مطابق با این اداره مدیریت خواهد شد. **سیاست تقلب و فساد**
- مسائل جنایی به پلیس و ویکتوریا ارجاع خواهد شد
- دعای حقوقی به بخش حقوقی وزارت ارجاع خواهد شد
- شکایات و نگرانی های مربوط به کودک آزاری مطابق با خطمشی و رویه های تعهدات پاسخگویی و گزارش ایمنی کودک مدیریت می شود.

### سیاست

مدرسه ابتدایی اپینگ از بازخوردهای مثبت و منفی استقبال می کند و متعهد به بهبود مستمر است. ما برای ارتباط آزاد با خانواده هایمان ارزش قائل هستیم و متعهد به درک شکایات و رسیدگی مناسب به آنها هستیم. ما می دانیم که فرآیند شکایت فرصت مهمی برای تأمل و یادگیری فراهم می کند.

ما روابط باز و مثبت با جامعه مدرسه خود را ارج می نهیم و آنها را تشویق می کنیم. ما می دانیم که به نفع دانش آموزان است که یک رابطه اعتماد بین خانواده ها و مدرسه ما وجود داشته باشد.

هنگام رسیدگی به یک شکایت، انتظار می رود که همه طرف ها

- به نظرات یکدیگر توجه داشته باشید و به نقش یکدیگر احترام بگذارید
- بر حل و فصل شکایت، با منافع دانش آموز درگیر در مرکز متمرکز شود
- با حسن نیت و همکاری عمل کنند
- با احترام و ادب رفتار کنید
- در صورت لزوم به حریم خصوصی و محرمانه بودن افراد درگیر احترام بگذارید
- در داخل عمل کنید و به دنبال راه حل های معقول و منطقی باشید که با هر قانون قابل اجرا و خطمشی وزارتخانه مطابقت دارد.
- تشخیص دهید که مدارس و اداره ممکن است در برخی شرایط مشمول محدودیت های قانونی برای توانایی آنها در اقدام یا افشای اطلاعات باشند.

## 1. روند شکایات و نگرانی برای دانش آموزان

مدرسه ابتدایی اپینگ تصدیق می کند که مسائل یا نگرانی ها می توانند باعث استرس یا نگرانی دانش آموزان شوند و بر رفاه و یادگیری آنها تأثیر بگذارند. مدرسه ابتدایی اپینگ دانش آموزان ما را تشویق می کند تا مسائل یا نگرانی هایی را که به وجود می آیند مطرح کنند تا بتوانیم برای حل آنها با یکدیگر همکاری کنیم.

دانش آموزانی که نگرانی یا شکایتی دارند می توانند آن ها را با یک بزرگسال مورد اعتماد در مدرسه مطرح کنند، برای مثال معلم کلاس، هماهنگ کنندگان سطح سال یا کارکنان رفاه. این شخص نگرانی یا شکایت شما را جدی می گیرد و به شما توضیح می دهد که چه اقداماتی را می توانیم برای حل مشکل و حمایت از شما انجام دهیم.

همچنین می توانید از والدین، مراقب یا بزرگسال مورد اعتماد خود در خارج از مدرسه بخواهید که به جای آن در مورد این مشکل با ما صحبت کنند. اطلاعات در مورد روند شکایات و نگرانی های والدین/مراقبان ما در زیر بیشتر توضیح داده شده است. فرآیند والدین/مراقب همچنین برای دانش آموزانی که خردسال هستند اعمال می شود، به موارد زیر مراجعه کنید: [خردسالان بالغ و تصمیم گیری](#)

راه های دیگری که می توانید نگرانی یا شکایت خود را با ما مطرح کنید عبارتند از:

- صحبت با یکی از اعضای شورای نماینده دانش آموزی در مورد نگرانی خود و هر پیشنهادی که برای حل آن دارید
- (شرکت در نظرسنجی نگرش ما به مدرسه (برای کلاس های 4-6)
- شرکت در انجمن های دانشجویی ما که هر ترم برگزار می شود

اطلاعات و منابع بیشتر برای حمایت از دانش آموزان برای طرح مسائل یا نگرانی ها در آدرس زیر موجود است:

- [خط تلفن نژادپرستی را گزارش دهید](#) (تماس با 1800 722 476) - این خط تلفن به دانش آموزان امکان می دهد تا نگرانی های مربوط به نژادپرستی یا تبعیض مذهبی را گزارش کنند.
- [تماس گرفتن](#)
- [فضای سر](#)
- [خط کمک بچه ها](#) (با 1800 55 1800 تماس بگیرید)
- [انجمن آموزش بومیان ویکتوریا](#) (VAEAI)

## 2. روند شکایات و نگرانی برای والدین، مراقبان و اعضای جامعه

### آمادگی برای طرح یک نگرانی یا شکایت

مدرسه ابتدایی اپینگ والدین، مراقبین یا اعضای جامعه را تشویق می کند که ممکن است بخواهند شکایتی را به موارد زیر ارسال کنند:

- مسائلی را که می خواهید در مورد آنها بحث کنید به دقت در نظر بگیرید
- به یاد داشته باشید که ممکن است تمام حقایق مربوط به مسائلی را که می خواهید مطرح کنید ندارید
- به این فکر کنید که چگونه موضوع می تواند حل شود
- با بررسی خط مشی ها و دستورالعمل های تعیین شده توسط دپارتمان و مدرسه ابتدایی اپینگ مطلع شوید (به بخش «اطلاعات و منابع بیشتر» (در زیر مراجعه کنید).

## 3. فرد حمایت کننده

از داشتن یک پشتیبان برای کمک به شما در طرح شکایت یا نگرانی با مدرسه ما خوش آمدید. لطفاً اگر می خواهید یک پشتیبان برای کمک به شما داشته باشید، به ما راهنمایی کنید و نام، جزئیات تماس و رابطه اش را در اختیار شما قرار دهید.

## 4. ایجاد یک نگرانی

همیشه خوشحال است که با والدین/مراقبان و اعضای جامعه در مورد نگرانی هایی که ممکن است داشته باشند صحبت کند. Epping Primary School مدرسه ابتدایی نگرانی ها در وهله اول باید متوجه معلم فرزندان شود، سپس مدیران زیر مدرسه و بسته به شدت، دستیار یا مدیر. در صورت امکان، کارکنان مدرسه با شما کار خواهند کرد تا اطمینان حاصل کنند که به نگرانی های شما به درستی رسیدگی می شود.

## 5. ایجاد یک سازگار

همیشه خوشحال است که با والدین/مراقبان و اعضای جامعه درباره نگرانی هایی که ممکن است داشته باشند صحبت کند. Epping Primary School مدرسه ابتدایی نگرانی ها در وهله اول باید متوجه معلم، معاون یا مدیر فرزندان باشد. در صورت امکان، کارکنان مدرسه با شما کار خواهند کرد تا اطمینان حاصل کنند که به نگرانی های شما به درستی رسیدگی می شود.

در مواردی که نگرانی ها از این طریق قابل حل نیست، والدین یا اعضای جامعه ممکن است بخواهند شکایت رسمی خود را به مدیر یا دستیار مدیر ارائه کنند و توجه داشته باشند که شکایات رسمی باید به یکی از اعضای تیم رهبری مدرسه ارسال شود.

اگر بخواهید شکایتی رسمی داشته باشید، در اکثر موارد بسته به ماهیت شکایت مطرح شده، مدرسه ما ابتدا به دنبال درک مسائل است و سپس جلسه حل و فصل را با هدف حل و فصل شکایت با یکدیگر تشکیل می دهد. روند زیر اعمال خواهد شد:

- شکایت دریافتی:** لطفاً ایمیل بزنید، تلفن کنید یا از طریق دفتر جلو با [دستیار مدیر یا مدیر ارشد، جلسه ای ترتیب دهید تا شکایت خود را بیان کنید تا بتوانیم مشکلات را به طور کامل درک کنیم. ما می توانیم شکایت شما را به روشی که برای شما راحت باشد، چه به صورت کتبی، چه حضوری یا تلفنی، مورد بحث و بررسی قرار دهیم.
- جمع آوری اطلاعات:** بسته به مسائل مطرح شده در شکایت، ممکن است مدیر، دستیار مدیر یا کارمند نیاز به جمع آوری اطلاعات بیشتر برای درک درست وضعیت داشته باشند. این فرآیند همچنین ممکن است شامل صحبت با دیگران برای به دست آوردن جزئیات در مورد وضعیت یا نگرانی های مطرح شده باشد.
- پاسخ:** در صورت امکان، یک جلسه حل و فصل با دستیار / مدیر اصلی ترتیب داده می شود تا در مورد شکایت با هدف رسیدن به یک راه حل رضایت بخش برای همه طرف ها بحث شود. اگر بعد از جلسه حل و فصل نتوانیم شکایت را با هم حل کنیم، در صورتی که بخواهید در مورد آن اقدام بیشتری انجام دهید، با شما برای تهیه خلاصه کتبی از شکایت همکاری خواهیم کرد. در برخی شرایط، مدیر ممکن است تشخیص دهد که جلسه حل و فصل مناسب نیست. در این شرایط پاسخ به شکایت به صورت کتبی ارائه خواهد شد.
- در اسرع وقت (معمولاً ظرف دو روز مدرسه) شکایت شما را تأیید می کند و به دنبال حل و فصل شکایت می کند:** Epping Primary School **جدول زمانی** ممکن است برای جمع آوری اطلاعات کافی برای درک Epping فصل به موقع شکایات است. بسته به پیچیدگی شکایت، مدرسه ابتدایی کامل شرایط شکایت شما به زمان نیاز داشته باشد. ما تلاش خواهیم کرد تا هر گونه جمع آوری اطلاعات لازم را تکمیل کنیم و در صورت لزوم، ظرف 10 روز کاری پس از طرح شکایت، جلسه حل و فصل برگزار کنیم. در شرایطی که به زمان بیشتری نیاز است، مدرسه ابتدایی اپینگ با شما مشورت می کند و در مورد راه حل های موقتی که می تواند برای مناقشه ایجاد شود، بحث می کند.

لطفاً توجه داشته باشید که رفتار غیرمنطقی (مانند شکایات مزاحم) ممکن است نیاز به مدیریت متفاوت با رویه های این خط مشی داشته باشد.

## 6. قطعنامه

ممکن است به دنبال حل یک شکایت از طریق موارد زیر باشد Epping در صورت لزوم، مدرسه ابتدایی

- عذرخواهی یا ابراز پشیمانی
- تغییر تصمیم
- تغییر خط مشی، رویه یا رویه
- ارائه فرصتی برای مشاوره دانشجویی یا پشتیبانی دیگر
- سایر اقدامات منطبق با ارزش های مدرسه که برای حمایت از رابطه دانش آموز، والدین و مدرسه، مشارکت و مشارکت در جامعه مدرسه در نظر گرفته شده است.

ممکن است از شما بخواهد که در جلسه ای با یک شخص ثالث مستقل شرکت کنید یا در میانجیگری با یک Epping در برخی شرایط، مدرسه ابتدایی میانجی معتبر برای کمک به حل اختلاف شرکت کنید.

## 7. تشدید

اگر راضی نیستید که شکایت شما توسط مدرسه حل شده است، یا اگر شکایت شما در مورد مدیر مدرسه است و نمی خواهید مستقیماً آن را با آنها یا [nwvr@education.vic.gov.au](mailto:nwvr@education.vic.gov.au) 691 338 1300 مطرح کنید، باید شکایت را با تماس به منطقه شمال غربی ویکتوریا ارجاع دهید.

مدرسه ابتدایی اپینگ همچنین ممکن است شکایتی را به منطقه شمال غربی ویکتوریا ارجاع دهد اگر معتقد باشیم تمام تلاش خود را برای رسیدگی به شکایت انجام داده ایم.

برای اطلاعات بیشتر در مورد روند شکایات والدین وزارت، از جمله نقش دفتر منطقه ای، لطفاً ببینید: [شکایت یا نگرانی در مورد مدرسه خود مطرح کنید](#).

## نگهداری سوابق و سایر الزامات

برای برآوردن الزامات دپارتمان و قانونی، مدرسه ما باید سوابق کتبی از موارد زیر را حفظ کند:

- شکایات جدی، اساسی یا غیرعادی
- شکایات مربوط به طرح به اشتراک گذاری اطلاعات کودک و طرح اشتراک اطلاعات خشونت خانوادگی، برای برآورده کردن الزامات قانونی - برای اطلاعات بیشتر به طرح های به اشتراک گذاری اطلاعات خشونت در خانواده و کودکان مراجعه کنید.

مدرسه ما همچنین از خط مشی دپارتمان پیروی می کند تا اطمینان حاصل کند که هنگام پاسخگویی به شکایات یا نگرانی ها، تعهدات مربوط به حفظ سوابق، گزارش، حریم خصوصی و قانون استخدام رعایت می شود.

## ارتباط

این خط‌مشی به روش‌های زیر به جامعه مدرسه ما ابلاغ می‌شود:

- در وب سایت مدرسه به صورت عمومی در دسترس است
- در فرآیندهای معرفی کارکنان گنجانده شده است
- در کتابچه راهنمای کارکنان ما گنجانده شده است
- در شب‌ها/جلسات اطلاع‌رسانی والدین مورد بحث قرار گرفت
- نسخه چاپی در صورت درخواست از مدیریت مدرسه در دسترس است

## اطلاعات بیشتر و منابع

خواننده شود (PAL) این خط‌مشی باید در ارتباط با خط‌مشی‌های زیر در مورد کتابخانه خط‌مشی و مشاوره وزارتخانه:

- [شکایات - والدین](#)

وب سایت والدین این وزارتخانه:

- [شکایت یا نگرانی در مورد مدرسه خود مطرح کنید](#)
- [گزارش نژادپرستی یا تبعیض مذهبی در مدارس](#)

## بررسی و تأیید خط‌مشی

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| سیاست آخرین بازبینی              | 6/9/2024            |
| مشاوره                           | شورای مدرسه         |
| تایید شده توسط                   | اصلی                |
| تاریخ بررسی برنامه ریزی شده بعدی | قبل از سپتامبر 2028 |