



எப்பிங் ஆரம்ப பள்ளி

புகார் கொள்கை



ஆங்கிலம் பேசாதவர்களுக்கு உதவி

இந்தக் கொள்கையில் உள்ள தகவலைப் புரிந்து கொள்ள உங்களுக்கு உதவி தேவைப்பட்டால், எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளியை 03 9401 1106 அல்லது epping.ps@education.vic.gov.au என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளவும்.

நோக்கம்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம்:

- வழங்குகின்றன எப்பிங் தொடக்கப் பள்ளியில் புகார்கள் செயல்முறையின் ஒரு அவுட்லைன், இதனால் மாணவர்கள், பெற்றோர்கள் மற்றும் சமூகத்தின் உறுப்பினர்களுக்கு எங்கள் பள்ளியில் எழும் பிரச்சனைகள் பற்றிய புகார்கள் அல்லது கவலைகளை எவ்வாறு தெரிவிக்கலாம்
- எப்பிங் தொடக்கப் பள்ளி தொடர்பான அனைத்து புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் சரியான நேரத்தில், பயனுள்ள, நியாயமான மற்றும் மரியாதைக்குரிய முறையில் நிர்வகிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்க.

நோக்கம்

இந்தக் கொள்கையானது மாணவர்கள், பெற்றோர்கள், பராமரிப்பாளர்கள் அல்லது எங்கள் பள்ளிச் சமூகத்தைச் சேர்ந்தவர்கள் கொண்டு வரும் புகார்களுடன் தொடர்புடையது மற்றும் எங்கள் பள்ளி தொடர்பான அனைத்து விஷயங்களுக்கும் பொருந்தும்.

சில வரையறுக்கப்பட்ட நிகழ்வுகளில், சிக்கலை நிர்வகிப்பதற்கு பல்வேறு செயல்முறைகள் இருந்தால், புகார்தாரரை மற்றொரு கொள்கை அல்லது பகுதிக்கு நாங்கள் பரிந்துரைக்க வேண்டியிருக்கும்:

- மோசடி மற்றும் ஊழல் தொடர்பான புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் துறையின்படி நிர்வகிக்கப்படும். [மோசடி மற்றும் ஊழல் கொள்கை](#)
- குற்றவியல் விவகாரங்கள் விக்டோரியா காவல்துறைக்கு அனுப்பப்படும்
- சட்ட உரிமைகோரல்கள் திணைக்களத்தின் சட்டப் பிரிவுக்கு அனுப்பப்படும்
- குழந்தை துஷ்பிரயோகம் தொடர்பான புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் எங்கள் குழந்தை பாதுகாப்பு பதிலளிப்பு மற்றும் புகாரளிக்கும் கடமைகள் கொள்கை மற்றும் நடைமுறைகளின்படி நிர்வகிக்கப்படும்

கொள்கை

எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளி நேர்மறையான மற்றும் எதிர்மறையான கருத்துக்களை வரவேற்கிறது, மேலும் தொடர்ச்சியான முன்னேற்றத்திற்கு உறுதிபூண்டுள்ளது. எங்கள் குடும்பங்களுடனான வெளிப்படையான தொடர்பை நாங்கள் மதிக்கிறோம் மற்றும் புகார்களைப் புரிந்துகொண்டு அவற்றை சரியான முறையில் நிவர்த்தி செய்வதில் உறுதியாக இருக்கிறோம். புகார்கள் செயல்முறை பிரதிபலிப்பு மற்றும் கற்றலுக்கான ஒரு முக்கியமான வாய்ப்பை வழங்குகிறது என்பதை நாங்கள் அங்கீகரிக்கிறோம்.

எங்கள் பள்ளி சமூகத்துடன் திறந்த மற்றும் நேர்மறையான உறவுகளை நாங்கள் மதிக்கிறோம் மற்றும் ஊக்குவிக்கிறோம். குடும்பங்களுக்கும் எங்கள் பள்ளிக்கும் இடையே நம்பிக்கையான உறவு இருப்பது மாணவர்களின் நலன்களுக்கு நல்லது என்பதை நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம்.

ஒரு புகாரை நிவர்த்தி செய்யும் போது, அனைத்து தரப்பினரும் பின்வருவனவற்றைச் செய்வார்கள் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது:

- ஒருவருக்கொருவர் கருத்துக்களைக் கருத்தில் கொள்ளுங்கள் மற்றும் ஒருவருக்கொருவர் பங்கை மதிக்கவும்
- மையத்தில் சம்பந்தப்பட்ட மாணவரின் நலன்களுடன், புகாரைத் தீர்ப்பதில் கவனம் செலுத்த வேண்டும்
- நல்ல நம்பிக்கையுடனும் ஒத்துழைப்புடனும் செயல்படுங்கள்
- மரியாதையுடனும் மரியாதையுடனும் நடந்து கொள்ளுங்கள்
- சம்பந்தப்பட்டவர்களின் தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மையை பொருத்தமானதாக மதிக்கவும்
- பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் துறைக் கொள்கைகளுக்கு இணங்க நியாயமான தீர்மானங்களைத் தேடுங்கள்.
- பள்ளிகள் மற்றும் திணைக்களம் சில சூழ்நிலைகளில் செயல்படும் அல்லது தகவல்களை வெளியிடும் திறனின் மீது சட்டரீதியான கட்டுப்பாடுகளுக்கு உட்பட்டிருக்கலாம் என்பதை அங்கீகரிக்கவும்.

1. மாணவர்களுக்கான புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் செயல்முறை

சிக்கல்கள் அல்லது கவலைகள் மாணவர்களுக்கு மன அழுத்தம் அல்லது கவலையை ஏற்படுத்தும் மற்றும் அவர்களின் நல்வாழ்வு மற்றும் கற்றலை பாதிக்கும் என்பதை எப்பிங் ஆரம்ப பள்ளி ஒப்புக்கொள்கிறது. எப்பிங் ஆரம்ப பள்ளி எங்கள் மாணவர்களை அவர்கள் எழும் போது பிரச்சினைகள் அல்லது கவலைகளை எழுப்ப ஊக்குவிக்கிறது, அதனால் அவற்றைத் தீர்க்க நாங்கள் ஒன்றாக வேலை செய்யலாம்.

கவலை அல்லது புகார் உள்ள மாணவர்கள் அவர்களை பள்ளியில் நம்பகமான பெரியவர்களிடம் வளர்க்கலாம், உதாரணமாக அவர்களின் வகுப்பறை ஆசிரியர், ஆண்டு நிலை ஒருங்கிணைப்பாளர்கள் அல்லது நல்வாழ்வு ஊழியர்கள். இந்த நபர் உங்கள் கவலை அல்லது புகாரை தீவிரமாக எடுத்துக் கொள்வார், மேலும் சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கும் உங்களுக்கு ஆதரவளிப்பதற்கும் நாங்கள் என்ன நடவடிக்கைகளை எடுக்கலாம் என்பதை உங்களுக்கு விளக்குவார்.

இந்தப் பிரச்சினையைப் பற்றி எங்களிடம் பேசுவதற்குப் பதிலாக, உங்கள் பெற்றோர், பராமரிப்பாளர் அல்லது பள்ளிக்கு வெளியே உள்ள மற்றொரு நம்பகமான பெரியவர்களிடம் கேட்கலாம். எங்கள் பெற்றோர்/ பராமரிப்பாளர் புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் செயல்முறை பற்றிய தகவல் மேலும் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. பெற்றோர்/ பராமரிப்பாளர் செயல்முறை முதிர்ச்சியடைந்த சிறார்களுக்கும் பொருந்தும், பின்வருவனவற்றைப் பார்க்கவும்: [முதிர்ச்சியடைந்த மைனர்கள் மற்றும் முடிவெடுத்தல்](#).

நீங்கள் எங்களிடம் கவலை அல்லது புகாரை தெரிவிக்கக்கூடிய பிற வழிகள்:

- உங்கள் கவலை மற்றும் அதைத் தீர்ப்பதற்கு உங்களிடம் உள்ள பரிந்துரைகள் குறித்து மாணவர் பிரதிநிதிக் குழுவின் உறுப்பினரிடம் பேசுதல்
- பள்ளிக்கான எங்கள் மனப்பான்மை கணக்கெடுப்பில் பங்கேற்பது (4-6 வகுப்புகளுக்கு)
- ஒவ்வொரு பருவத்திலும் நடைபெறும் எங்கள் மாணவர் மன்றங்களில் பங்கேற்பது

சிக்கல்கள் அல்லது கவலைகளை எழுப்ப மாணவர்களை ஆதரிப்பதற்கான கூடுதல் தகவல்களும் ஆதாரங்களும் இங்கே உள்ளன:

- [இனவெறி ஹாட்லைனைப் புகாரளிக்கவும்](#) (அழைப்பு 1800 722 476) - இந்த ஹாட்லைன் மாணவர்கள் இனவெறி அல்லது மத பாகுபாடு தொடர்பான கவலைகளைப் புகாரளிக்க உதவுகிறது
- [அடையுங்கள்](#)
- [தலைப்பகுதி](#)
- [குழந்தைகள் ஹெல்ப்லைன்](#) (அழைப்பு 1800 55 1800)
- [விக்டோரியன் பழங்குடியினர் கல்வி சங்கம்](#) (VAEAI)

2. பெற்றோர், பராமரிப்பாளர்கள் மற்றும் சமூக உறுப்பினர்களுக்கான புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் செயல்முறை

கவலை அல்லது புகாரை எழுப்புவதற்கான தயாரிப்பு

Epping தொடக்கப் பள்ளி பெற்றோர்கள், கவனிப்பாளர்கள் அல்லது சமூகத்தின் உறுப்பினர்களை ஊக்குவிக்கிறது, அவர்கள் புகாரைச் சமர்ப்பிக்க விரும்பலாம்:

- நீங்கள் விவாதிக்க விரும்பும் பிரச்சினைகளை கவனமாக பரிசீலிக்கவும்
- நீங்கள் எழுப்ப விரும்பும் பிரச்சினைகள் தொடர்பான அனைத்து உண்மைகளும் உங்களிடம் இருக்காது என்பதை நினைவில் கொள்ளுங்கள்
- இந்த விஷயத்தை எப்படி தீர்க்க முடியும் என்று யோசியுங்கள்
- திணைக்களம் மற்றும் எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளியின் கொள்கைகள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்களைச் சரிபார்ப்பதன் மூலம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் (கீழே உள்ள "மேலும் தகவல் மற்றும் ஆதாரங்கள்" பகுதியைப் பார்க்கவும்).

3. ஆதரவு நபர்

எங்கள் பள்ளியில் புகார் அல்லது கவலையை எழுப்புவதில் உங்களுக்கு உதவ ஒரு உதவியாளரை நீங்கள் வரவேற்கிறோம். உங்களுக்கு உதவ ஒரு ஆதரவு நபர் இருந்தால், அவர்களின் பெயர், தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் உங்களுக்கான உறவை வழங்க விரும்பினால், தயவுசெய்து எங்களுக்கு அறிவுறுத்தவும்.

4. கவலையை எழுப்புகிறது

எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளி எப்போதும் பெற்றோர்கள்/ பராமரிப்பாளர்கள் மற்றும் சமூக உறுப்பினர்களுடன் தங்களுக்கு ஏதேனும் கவலைகள் இருந்தால் அவர்களுடன் கலந்துரையாடுவதில் மகிழ்ச்சியடைகிறது. முதல் நிகழ்வில் உள்ள கவலைகள் உங்கள் பிள்ளையின் ஆசிரியருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், அதைத் தொடர்ந்து துணைப் பள்ளித் தலைவர்கள் மற்றும் தீவிரத்தைப் பொறுத்து, உதவி அதிபர் அல்லது முதல்வர். முடிந்தால், உங்கள் கவலைகள் சரியான முறையில் கவனிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய பள்ளி ஊழியர்கள் உங்களுடன் பணியாற்றுவார்கள்.

5. இணக்கத்தை உருவாக்குதல்

எப்பிங் பிரைமரி ஸ்கூல் பெற்றோர்கள்/ பராமரிப்பாளர்கள் மற்றும் சமூக உறுப்பினர்களுக்கு ஏதேனும் கவலைகள் இருந்தால் அவர்களுடன் கலந்துரையாடுவதில் எப்போதும் மகிழ்ச்சியாக இருக்கும். முதல் நிகழ்வில் உள்ள கவலைகள் உங்கள் பிள்ளையின் ஆசிரியர், உதவி அதிபர் அல்லது முதல்வருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். முடிந்தால், உங்கள் கவலைகள் சரியான முறையில் கவனிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய பள்ளி ஊழியர்கள் உங்களுடன் பணியாற்றுவார்கள்.

இந்த வழியில் கவலைகளைத் தீர்க்க முடியாத பட்சத்தில், பெற்றோர் அல்லது சமூக உறுப்பினர்கள் முறையான புகார்களை அதிபர் அல்லது உதவி அதிபரிடம் தெரிவிக்க விரும்பலாம், முறையான புகார்களை பள்ளியின் தலைமைக் குழுவில் உள்ள ஒருவருக்கு அனுப்ப வேண்டும்.

நீங்கள் முறையான புகாரைச் செய்ய விரும்பினால், பெரும்பாலான சந்தர்ப்பங்களில், எழுப்பப்பட்ட புகாரின் தன்மையைப் பொறுத்து, எங்கள் பள்ளி முதலில் பிரச்சினைகளைப் புரிந்து கொள்ள முயல்கிறது, பின்னர் புகாரை ஒன்றாகத் தீர்க்கும் நோக்கத்துடன் ஒரு தீர்மானக் கூட்டத்தைக் கூட்டுகிறது. பின்வரும் செயல்முறை பொருந்தும்:

1. பெறப்பட்ட புகார்: உங்கள் புகாரைக் கோடிட்டுக் காட்ட, சிக்கல்கள் என்ன என்பதை நாங்கள் முழுமையாகப் புரிந்துகொள்ள, மின்னஞ்சல், தொலைபேசி அல்லது அலுவலகத்தின் மூலம் [உதவி அதிபர் அல்லது முதல்வருடன் சந்திப்பை ஏற்பாடு செய்யுங்கள். உங்கள் புகாரை உங்களுக்கு வசதியாக எழுத்து மூலமாகவோ, நேரிலோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ நாங்கள் விவாதிக்கலாம்.
2. தகவல் சேகரிப்பு: புகாரில் எழுப்பப்பட்டுள்ள பிரச்சினைகளைப் பொறுத்து, அதிபர், உதவி அதிபர் அல்லது பணியாளர்கள் நிலைமையை சரியாகப் புரிந்து கொள்ள கூடுதல் தகவல்களைச் சேகரிக்க வேண்டியிருக்கும். இந்தச் செயல்முறையானது சூழ்நிலை அல்லது எழுப்பப்பட்ட கவலைகள் பற்றிய விவரங்களைப் பெற மற்றவர்களிடம் பேசுவதையும் உள்ளடக்கியிருக்கலாம்.
3. பதில்: முடிந்தால், அனைத்துத் தரப்பினருக்கும் திருப்திகரமான தீர்வை எட்டுவதற்கான நோக்கத்துடன் புகார் குறித்து விவாதிக்க, உதவி முதல்வர்/முதல்வருடன் ஒரு தீர்மானக் கூட்டம் ஏற்பாடு செய்யப்படும். தீர்மானக் கூட்டத்திற்குப் பிறகு எங்களால் புகாரை ஒன்றாகத் தீர்க்க முடியவில்லை எனில், புகாரின் எழுத்துப்பூர்வ சுருக்கத்தை நீங்கள் மேற்கொண்டு நடவடிக்கை எடுக்க விரும்பினால், நாங்கள் உங்களுடன் இணைந்து பணியாற்றுவோம். சில சூழ்நிலைகளில், தீர்மானக் கூட்டம் பொருத்தமானது அல்ல என்று முதல்வர் தீர்மானிக்கலாம். இந்த நிலையில், புகாருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக பதில் அளிக்கப்படும்.
4. காலக்கெடு: Epping Primary School உங்கள் புகாரின் ரசீதை கூடிய விரைவில் (பொதுவாக இரண்டு பள்ளி நாட்களுக்குள்) ஒப்புக் கொள்ளும், மேலும் புகார்களை சரியான நேரத்தில் தீர்க்க முற்படும். புகாரின் சிக்கலான தன்மையைப் பொறுத்து, உங்கள் புகாரின் சூழ்நிலையை முழுமையாகப் புரிந்துகொள்வதற்குப் போதுமான தகவலைச் சேகரிக்க எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளிக்கு சிறிது நேரம் தேவைப்படலாம். புகார் தெரிவிக்கப்பட்ட 10 வேலை நாட்களுக்குள் தேவையான தகவல் சேகரிப்பை முடிக்கவும், அதற்கான தீர்மானக் கூட்டத்தை நடத்தவும் முயற்சிப்போம். மேலும் கால அவகாசம் தேவைப்படும் சூழ்நிலைகளில், எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளி உங்களுடன் கலந்தாலோசித்து, சர்ச்சைக்குரிய இடைக்காலத் தீர்வுகளைப் பற்றி விவாதிக்கும்.

இந்தக் கொள்கையில் உள்ள நடைமுறைகளுக்கு மாறாக நியாயமற்ற நடத்தை (எ.கா. எரிச்சலூட்டும் புகார்கள்) நிர்வகிக்கப்பட வேண்டும் என்பதை நினைவில் கொள்ளவும்.

6. தீர்மானம்

பொருத்தமான பட்சத்தில், எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளி பின்வரும் வழிகளில் புகாரைத் தீர்க்க முற்படலாம்:

- மன்னிப்பு அல்லது வருத்தத்தின் வெளிப்பாடு
- முடிவு மாற்றம்
- கொள்கை, நடைமுறை அல்லது நடைமுறையில் மாற்றம்
- மாணவர் ஆலோசனை அல்லது பிற ஆதரவிற்கான வாய்ப்பை வழங்குதல்
- மாணவர், பெற்றோர் மற்றும் பள்ளி உறவு, நிச்சயதார்த்தம் மற்றும் பள்ளி சமூகத்தில் பங்கேற்பது ஆகியவற்றை ஆதரிக்கும் நோக்கத்துடன் பள்ளி மதிப்புகளுடன் ஒத்துப்போகும் பிற செயல்கள்.

சில சூழ்நிலைகளில், எப்பிங் ஆரம்பப் பள்ளி உங்களை ஒரு சுயாதீனமான மூன்றாம் தரப்பினருடன் ஒரு சந்திப்பில் கலந்துகொள்ளும்படி கேட்கலாம் அல்லது சர்ச்சையைத்

தீர்ப்பதில் உதவுவதற்கு அங்கீகாரம் பெற்ற மத்தியஸ்தருடன் மத்தியஸ்தத்தில் பங்கேற்கலாம்.

7. அதிகரிப்பு

உங்கள் புகார் பள்ளியால் தீர்க்கப்பட்டது என்பதில் உங்களுக்கு திருப்தி இல்லை என்றால், அல்லது உங்கள் புகார் தலைமையாசிரியரைப் பற்றியதாக இருந்தால், அதை நேரடியாக அவர்களிடம் தெரிவிக்க விரும்பவில்லை என்றால், புகாரை வடமேற்கு விக்டோரியா பிராந்தியத்தில் தொடர்பு கொண்டு தெரிவிக்க வேண்டும். nwvr@education.vic.gov.au அல்லது 1300 338 691.

புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு எங்களால் முடிந்த அனைத்தையும் செய்துள்ளோம் என்று நாங்கள் நம்பினால், எப்பிங் தொடக்கப் பள்ளி வடமேற்கு விக்டோரியா பிராந்தியத்திற்கும் புகாரைப் பரிந்துரைக்கலாம்.

பிராந்திய அலுவலகத்தின் பங்கு உட்பட, திணைக்களத்தின் பெற்றோர் புகார் செயல்முறை பற்றிய மேலும் தகவலுக்கு, பார்க்கவும்: [உங்கள் பள்ளியைப் பற்றிய புகார் அல்லது கவலையை எழுப்புங்கள்](#).

பதிவு செய்தல் மற்றும் பிற தேவைகள்

திணைக்களம் மற்றும் சட்டத் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய, எங்கள் பள்ளி எழுதப்பட்ட பதிவுகளை வைத்திருக்க வேண்டும்:

- தீவிரமான, கணிசமான அல்லது அசாதாரணமான புகார்கள்
- குழந்தை தகவல் பகிர்வு திட்டம் மற்றும் குடும்ப வன்முறை தகவல் பகிர்வு திட்டம் தொடர்பான புகார்கள், ஒழுங்குமுறை தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய - மேலும் தகவலுக்கு குழந்தைகள் மற்றும் குடும்ப வன்முறை தகவல் பகிர்வு திட்டங்களை பார்க்கவும்

புகார்கள் அல்லது கவலைகளுக்கு பதிலளிக்கும் போது பதிவு செய்தல், அறிக்கை செய்தல், தனியுரிமை மற்றும் வேலைவாய்ப்பு சட்டக் கடமைகள் நிறைவேற்றப்படுவதை உறுதிசெய்ய எங்கள் பள்ளியும் துறைக் கொள்கையைப் பின்பற்றுகிறது.

தொடர்பு

இந்தக் கொள்கை எங்கள் பள்ளி சமூகத்திற்கு பின்வரும் வழிகளில் தெரிவிக்கப்படும்:

- பள்ளி இணையதளத்தில் பொதுவில் கிடைக்கும்
- பணியாளர்களின் தூண்டல் செயல்முறைகளில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது
- எங்கள் பணியாளர் கையேட்டில்/கையேட்டில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது
- பெற்றோர் தகவல் இரவுகள்/அமர்வுகளில் விவாதிக்கப்பட்டது
- கோரிக்கையின் பேரில் பள்ளி நிர்வாகத்திடம் இருந்து கடின நகல் கிடைக்கும்

மேலும் தகவல் மற்றும் ஆதாரங்கள்

இந்தக் கொள்கையானது திணைக்களத்தின் கொள்கை மற்றும் ஆலோசனை நூலகத்தில் (PAL) பின்வரும் கொள்கைகளுடன் இணைந்து படிக்கப்பட வேண்டும்:

- [புகார்கள் - பெற்றோர்](#)

துறையின் பெற்றோரின் இணையதளம்:

- [உங்கள் பள்ளியைப் பற்றிய புகார் அல்லது கவலையை எழுப்புங்கள்](#)
- [பள்ளிகளில் இனவெறி அல்லது மதப் பாகுபாடுகளைப் புகாரளிக்கவும்](#)

கொள்கை மதிப்பாய்வு மற்றும் ஒப்புதல்

கொள்கை கடைசியாக மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	6/9/2024
ஆலோசனை	பள்ளி கவுன்சில்
மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்டது	அதிபர்
அடுத்த திட்டமிடப்பட்ட மதிப்பாய்வு தேதி	முன்பு செப்டம்பர் 2028