



Trường tiểu học Epping

Chính sách khiếu nại



TRỢ GIÚP DÀNH CHO NGƯỜI KHÔNG NÓI TIẾNG ANH

Nếu bạn cần trợ giúp để hiểu thông tin trong chính sách này, vui lòng liên hệ với Trường Tiểu học Epping theo số 03 9401 1106 hoặc epping.ps@education.vic.gov.au.

MỤC ĐÍCH

Mục đích của chính sách này là:

- cung cấp bản phác thảo về quy trình khiếu nại tại Trường tiểu học Epping để học sinh, phụ huynh và thành viên cộng đồng được thông báo về cách họ có thể khiếu nại hoặc quan ngại về các vấn đề phát sinh tại trường chúng tôi
- đảm bảo rằng mọi khiếu nại và quan ngại liên quan đến Trường Tiểu học Epping đều được quản lý kịp thời, hiệu quả, công bằng và tôn trọng.

PHẠM VI

Chính sách này liên quan đến các khiếu nại của học sinh, phụ huynh, người chăm sóc hoặc thành viên trong cộng đồng trường học của chúng tôi và áp dụng cho tất cả các vấn đề liên quan đến trường học của chúng tôi.

Trong một số trường hợp hạn chế, chúng tôi có thể cần giới thiệu người khiếu nại đến chính sách hoặc lĩnh vực khác nếu có các quy trình khác nhau để quản lý vấn đề, bao gồm:

- Các khiếu nại và quan ngại liên quan đến gian lận và tham nhũng sẽ được quản lý theo quy định của Bộ. [Chính sách gian lận và tham nhũng](#)
- Các vấn đề hình sự sẽ được chuyển đến Cảnh sát Victoria
- Các khiếu nại pháp lý sẽ được chuyển đến Phòng Pháp lý của Bộ
- Các khiếu nại và quan ngại liên quan đến lạm dụng trẻ em sẽ được quản lý theo Chính sách và Thủ tục về Nghĩa vụ Báo cáo và Phản hồi An toàn Trẻ em của chúng tôi

CHÍNH SÁCH

Trường tiểu học Epping hoan nghênh những phản hồi, cả tích cực lẫn tiêu cực, đồng thời cam kết cải tiến liên tục. Chúng tôi đánh giá cao sự giao tiếp cởi mở với gia đình mình và cam kết hiểu các khiếu nại và giải quyết chúng một cách thích hợp. Chúng tôi nhận thấy rằng quy trình khiếu nại mang lại cơ hội quan trọng để suy ngẫm và học hỏi.

Chúng tôi đánh giá cao và khuyến khích các mối quan hệ cởi mở và tích cực với cộng đồng trường học của chúng tôi. Chúng tôi hiểu rằng việc có mối quan hệ tin cậy giữa gia đình và nhà trường là vì lợi ích tốt nhất của học sinh.

Khi giải quyết khiếu nại, dự kiến tất cả các bên sẽ:

- quan tâm đến quan điểm của nhau và tôn trọng vai trò của nhau
- tập trung vào việc giải quyết khiếu nại, lấy lợi ích của học sinh liên quan làm trung tâm
- hành động có thiện chí và hợp tác

- cư xử với sự tôn trọng và lịch sự
- tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật của những người liên quan, khi thích hợp
- hoạt động nội bộ và tìm kiếm các giải pháp hợp lý tuân thủ mọi luật pháp hiện hành và chính sách của Bộ.
- thừa nhận rằng các trường học và Bộ có thể phải chịu những hạn chế về mặt pháp lý đối với khả năng hành động hoặc tiết lộ thông tin của họ trong một số trường hợp.

1. Quy trình khiếu nại và quan ngại dành cho sinh viên

Trường Tiểu học Epping thừa nhận rằng các vấn đề hoặc mối lo ngại có thể gây căng thẳng hoặc lo lắng cho học sinh và ảnh hưởng đến sức khỏe cũng như việc học tập của các em. Trường tiểu học Epping khuyến khích học sinh nêu lên các vấn đề hoặc mối quan ngại khi chúng phát sinh để chúng ta có thể cùng nhau giải quyết.

Học sinh có mối quan ngại hoặc khiếu nại có thể nêu vấn đề với một người lớn đáng tin cậy ở trường, ví dụ như giáo viên đứng lớp, Điều phối viên Cấp lớp hoặc nhân viên Phúc lợi. Người này sẽ xem xét mối quan ngại hoặc khiếu nại của bạn một cách nghiêm túc và sẽ giải thích cho bạn những bước chúng tôi có thể thực hiện để cố gắng giải quyết vấn đề và hỗ trợ bạn.

Thay vào đó, bạn cũng có thể nhờ cha mẹ, người chăm sóc hoặc người lớn đáng tin cậy khác bên ngoài trường nói chuyện với chúng tôi về vấn đề này. Thông tin về quy trình khiếu nại và quan ngại của phụ huynh/người chăm sóc của chúng tôi được trình bày chi tiết hơn bên dưới. Quy trình dành cho phụ huynh/người chăm sóc cũng áp dụng cho những học sinh là trẻ vị thành niên trưởng thành, hãy tham khảo: [Trẻ vị thành niên trưởng thành và ra quyết định](#).

Những cách khác bạn có thể nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại với chúng tôi bao gồm:

- nói chuyện với một thành viên của hội đồng đại diện sinh viên về mối quan tâm của bạn và bất kỳ đề xuất nào bạn có để giải quyết nó
- tham gia Khảo sát về Thái độ đối với trường học của chúng tôi (dành cho Lớp 4-6)
- tham gia các diễn đàn sinh viên của chúng tôi được tổ chức vào mỗi học kỳ

Thông tin và nguồn lực bổ sung để hỗ trợ học sinh nêu lên các vấn đề hoặc mối quan ngại có sẵn tại:

- [Báo cáo Đường dây nóng về phân biệt chủng tộc](#) (gọi 1800 722 476) – Đường dây nóng này cho phép học sinh báo cáo những lo ngại liên quan đến phân biệt chủng tộc hoặc phân biệt đối xử tôn giáo
- [Tiếp cận](#)
- [khoảng trống](#)
- [Đường dây trợ giúp trẻ em](#) (gọi 1800 55 1800)
- [Hiệp hội Giáo dục Thổ dân Victoria](#) (VAEAI)

2. Quy trình khiếu nại và quan ngại dành cho phụ huynh, người chăm sóc và thành viên cộng đồng

Chuẩn bị nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại

Trường tiểu học Epping khuyến khích phụ huynh, người chăm sóc hoặc thành viên cộng đồng có thể gửi khiếu nại tới:

- xem xét cẩn thận các vấn đề bạn muốn thảo luận
- hãy nhớ rằng bạn có thể không có tất cả thông tin thực tế liên quan đến vấn đề mà bạn muốn nêu ra
- nghĩ xem vấn đề có thể được giải quyết như thế nào
- được thông báo bằng cách kiểm tra các chính sách và hướng dẫn do Bộ và Trường Tiểu học Epping đặt ra (xem phần “Thông tin và Tài nguyên bổ sung” bên dưới).

3. Người hỗ trợ

Bạn có thể có một người hỗ trợ để hỗ trợ bạn nêu lên khiếu nại hoặc quan ngại với trường của chúng tôi. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu bạn muốn có một người hỗ trợ hỗ trợ bạn và cung cấp tên, chi tiết liên hệ và mối quan hệ của họ với bạn.

4. Nêu lên mối lo ngại

Trường Tiểu học Epping luôn sẵn lòng thảo luận với phụ huynh/người chăm sóc và các thành viên cộng đồng về bất kỳ mối quan ngại nào mà họ có thể có. Trước hết, mối quan ngại nên được chuyển đến giáo viên của con bạn, tiếp theo là Lãnh đạo cấp trường và tùy theo mức độ nghiêm trọng, Phó Hiệu trưởng hoặc Hiệu trưởng. Nếu có thể, nhân viên nhà trường sẽ làm việc với bạn để đảm bảo rằng mối quan ngại của bạn được giải quyết một cách thích hợp.

5. Thực hiện tuân thủ

Trường tiểu học Epping luôn sẵn lòng thảo luận với phụ huynh/người chăm sóc và các thành viên cộng đồng về bất kỳ mối quan ngại nào mà họ có thể có. Trước hết, mối quan ngại nên được chuyển đến giáo viên, Hiệu phó hoặc Hiệu trưởng của con bạn. Nếu có thể, nhân viên nhà trường sẽ làm việc với bạn để đảm bảo rằng mối quan ngại của bạn được giải quyết một cách thích hợp.

Khi các mối lo ngại không thể được giải quyết theo cách này, phụ huynh hoặc thành viên cộng đồng có thể khiếu nại chính thức với Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng, lưu ý rằng các khiếu nại chính thức nên được chuyển đến một thành viên trong nhóm lãnh đạo của trường.

Nếu bạn muốn khiếu nại chính thức, trong hầu hết các trường hợp, tùy thuộc vào tính chất của khiếu nại được nêu ra, trước tiên trường chúng tôi sẽ tìm hiểu vấn đề và sau đó sẽ triệu tập một cuộc họp giải quyết nhằm mục đích cùng nhau giải quyết khiếu nại. Quy trình sau đây sẽ được áp dụng:

- 1. Khiếu nại nhận được:** Vui lòng gửi email, gọi điện hoặc sắp xếp một cuộc gặp qua văn phòng chính với [Phó Hiệu trưởng hoặc Hiệu trưởng để nêu rõ khiếu nại của bạn để chúng tôi có thể hiểu đầy đủ vấn đề là gì. Chúng tôi có thể thảo luận khiếu nại của bạn theo cách thuận tiện cho bạn, dù bằng văn bản, gặp trực tiếp hay qua điện thoại.
- 2. Thu thập thông tin:** Tùy thuộc vào các vấn đề được nêu trong đơn khiếu nại, Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng hoặc nhân viên có thể cần thu thập thêm thông tin để hiểu đúng tình hình. Quá trình này cũng có thể liên quan đến việc nói chuyện với người khác để biết thông tin chi tiết về tình huống hoặc mối quan ngại được nêu ra.
- 3. Phản ứng:** Nếu có thể, một cuộc họp giải quyết sẽ được sắp xếp với Phó Hiệu trưởng/Hiệu trưởng để thảo luận về khiếu nại nhằm đạt được giải pháp thỏa đáng cho tất cả các bên. Nếu sau cuộc họp giải quyết mà chúng tôi không thể cùng nhau giải quyết khiếu nại, chúng tôi sẽ làm việc với bạn để đưa ra bản tóm tắt bằng văn bản về khiếu nại trong trường hợp bạn muốn thực hiện thêm hành động giải quyết khiếu nại đó. Trong một số trường hợp, Hiệu trưởng có thể xác định rằng cuộc họp giải quyết vấn đề là không phù hợp. Trong trường hợp này, phản hồi khiếu nại sẽ được cung cấp bằng văn bản.
- 4. Các mốc thời gian:** Trường tiểu học Epping sẽ xác nhận đã nhận được khiếu nại của bạn trong thời gian sớm nhất có thể (thường trong vòng hai ngày học) và sẽ tìm cách giải quyết khiếu nại kịp thời. Tùy thuộc vào mức độ phức tạp của khiếu nại, Trường tiểu học Epping có thể cần một khoảng thời gian để thu thập đủ thông tin nhằm hiểu đầy đủ trường hợp khiếu nại của bạn. Chúng tôi sẽ nỗ lực hoàn thành mọi hoạt động thu thập thông tin cần thiết và tổ chức một cuộc họp giải quyết khi thích hợp trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được đưa ra. Trong những trường hợp cần thêm thời gian, Trường tiểu học Epping sẽ tham khảo ý kiến của bạn và thảo luận về mọi giải pháp tạm thời có thể áp dụng cho tranh chấp.

Xin lưu ý rằng hành vi không hợp lý (ví dụ: khiếu nại gây khó chịu) có thể cần phải được quản lý khác với các thủ tục trong chính sách này.

6. Nghị quyết

Khi thích hợp, Trường Tiểu học Epping có thể tìm cách giải quyết khiếu nại bằng cách:

- một lời xin lỗi hoặc bày tỏ sự hối tiếc
- thay đổi quyết định
- một sự thay đổi về chính sách, thủ tục hoặc thực tiễn

- cung cấp cơ hội tư vấn cho sinh viên hoặc hỗ trợ khác
- các hành động khác phù hợp với các giá trị của trường nhằm hỗ trợ mối quan hệ giữa học sinh, phụ huynh và nhà trường, sự tham gia và sự tham gia vào cộng đồng nhà trường.

Trong một số trường hợp, Trường Tiểu học Epping cũng có thể yêu cầu bạn tham dự cuộc họp với bên thứ ba độc lập hoặc tham gia hòa giải với một hòa giải viên được công nhận để hỗ trợ giải quyết tranh chấp.

7. Leo thang

Nếu bạn không hài lòng rằng khiếu nại của bạn đã được nhà trường giải quyết hoặc nếu khiếu nại của bạn là về Hiệu trưởng và bạn không muốn nêu vấn đề trực tiếp với họ thì khiếu nại đó nên được chuyển đến Khu vực Tây Bắc Victoria bằng cách liên hệ nwvr@education.vic.gov.au hoặc 1300 338 691.

Trường Tiểu học Epping cũng có thể chuyển khiếu nại đến Vùng Tây Bắc Victoria nếu chúng tôi tin rằng chúng tôi đã làm tất cả những gì có thể để giải quyết khiếu nại.

Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại của phụ huynh của Bộ, bao gồm cả vai trò của Văn phòng Khu vực, vui lòng xem: [Đưa ra khiếu nại hoặc quan ngại về trường học của bạn](#).

Lưu giữ hồ sơ và các yêu cầu khác

Để đáp ứng các yêu cầu của Bộ và pháp luật, trường của chúng tôi phải lưu giữ hồ sơ bằng văn bản về:

- Khiếu nại nghiêm trọng, đáng kể hoặc bất thường
- Khiếu nại liên quan đến Chương trình chia sẻ thông tin về bạo lực trẻ em và Chương trình chia sẻ thông tin về bạo lực gia đình, để đáp ứng các yêu cầu pháp lý – hãy tham khảo Chương trình chia sẻ thông tin về bạo lực gia đình và trẻ em để biết thêm thông tin

Trường chúng tôi cũng tuân theo chính sách của Bộ để đảm bảo rằng các nghĩa vụ về lưu giữ hồ sơ, báo cáo, quyền riêng tư và luật lao động được đáp ứng khi trả lời các khiếu nại hoặc quan ngại.

GIAO TIẾP

Chính sách này sẽ được truyền đạt tới cộng đồng trường học của chúng tôi theo những cách sau:

- Có sẵn công khai trên trang web của trường
- Bao gồm trong quá trình giới thiệu nhân viên
- Bao gồm trong sổ tay/sổ tay nhân viên của chúng tôi
- Thảo luận tại các đêm/buổi thông tin dành cho phụ huynh
- Bản cứng có sẵn từ ban giám hiệu nhà trường theo yêu cầu

THÔNG TIN THÊM VÀ NGUỒN LỰC

Chính sách này nên được đọc cùng với các chính sách sau trên Thư viện Chính sách và Tư vấn (PAL) của Bộ:

- [Khiếu nại – Phụ huynh](#)

Trang web của phụ huynh Sở:

- [Đưa ra khiếu nại hoặc quan ngại về trường học của bạn](#)
- [Báo cáo sự phân biệt chủng tộc hoặc phân biệt tôn giáo trong trường học](#)

XEM XÉT VÀ PHÊ DUYỆT CHÍNH SÁCH

Chính sách được xem xét lần cuối	9/6/2024
Tư vấn	Hội đồng trường
Được phê duyệt bởi	Hiệu trưởng
Ngày đánh giá theo lịch trình tiếp theo	Trước tháng 9 năm 2028