



# Kebijakan - Keluhan Sekolah Dasar Epping



## Bantuan untuk penutur non-bahasa Inggris

Jika Anda memerlukan bantuan untuk memahami informasi dalam kebijakan ini, silakan hubungi

## Tujuan

Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk:

- memberikan garis besar proses pengaduan di Sekolah Dasar Epping sehingga orang tua dan anggota masyarakat diberi tahu tentang bagaimana mereka dapat mengajukan keluhan atau kekhawatiran tentang masalah yang timbul di sekolah kami
- memastikan bahwa semua keluhan terkait Sekolah Dasar Epping dikelola secara tepat waktu, efektif, adil, dan terhormat.

## Cakupan

Kebijakan ini berkaitan dengan keluhan yang diajukan oleh orang tua, wali, siswa atau anggota komunitas sekolah kami dan berlaku untuk semua hal yang berkaitan dengan sekolah kami. Dalam beberapa kasus terbatas, kami mungkin perlu merujuk pengadu ke proses Departemen Pendidikan dan Pelatihan lain di mana terdapat mekanisme berbeda untuk meninjau keputusan tertentu, misalnya, banding pengusiran.

## Kebijakan

Sekolah Dasar Epping menerima umpan balik, baik positif maupun negatif, dan berkomitmen untuk perbaikan terus-menerus. Kami menghargai komunikasi terbuka dengan keluarga kami dan berkomitmen untuk memahami keluhan dan menanganinya dengan tepat. Kami menyadari bahwa proses pengaduan memberikan peluang penting untuk refleksi dan pembelajaran.

Kami menghargai dan mendorong hubungan yang terbuka dan positif dengan komunitas sekolah kami. Kami memahami bahwa adalah kepentingan terbaik siswa untuk ada hubungan saling percaya antara keluarga dan sekolah kami.

Saat menangani keluhan, diharapkan semua pihak akan:

- memperhatikan pandangan satu sama lain dan menghormati peran masing-masing
- difokuskan pada penyelesaian keluhan, dengan kepentingan siswa yang terlibat di pusat

- bertindak dengan itikad baik dan kerja sama
- berperilaku hormat dan sopan
- menghormati privasi dan kerahasiaan mereka yang terlibat, sebagaimana mestinya
- beroperasi di dalam dan mencari resolusi yang masuk akal yang mematuhi undang-undang dan kebijakan Departemen yang berlaku.
- mengakui bahwa sekolah dan Departemen mungkin tunduk pada batasan hukum atas kemampuan mereka untuk bertindak atau mengungkapkan informasi dalam keadaan tertentu.

## **Persiapan untuk menyampaikan kekhawatiran atau keluhan**

Sekolah Dasar Epping mendorong orang tua, wali atau anggota masyarakat yang mungkin ingin mengajukan keluhan ke:

- hati-hati mempertimbangkan masalah yang ingin Anda diskusikan
- ingat Anda mungkin tidak memiliki semua fakta yang berkaitan dengan masalah yang ingin Anda angkat
- memikirkan bagaimana masalah itu dapat diselesaikan
- diinformasikan dengan memeriksa kebijakan dan pedoman yang ditetapkan oleh Departemen dan Sekolah Dasar Epping (lihat bagian “Informasi dan Sumber Daya Lebih Lanjut” di bawah).

## **Orang pendukung**

Anda dipersilakan untuk memiliki orang pendukung untuk membantu Anda mengajukan keluhan kepada sekolah kami. Harap beri tahu kami jika Anda ingin memiliki orang pendukung untuk membantu Anda, dan berikan nama, detail kontak, dan hubungan mereka dengan Anda.

## **Proses pengaduan**

Sekolah Dasar Epping selalu dengan senang hati berdiskusi dengan orang tua/wali dan anggota masyarakat tentang segala kekhawatiran yang mungkin mereka miliki. Kekhawatiran pada tingkat pertama harus ditujukan kepada guru, Asisten Kepala Sekolah, atau Kepala Sekolah anak Anda. Jika memungkinkan, staf sekolah akan bekerja sama dengan Anda untuk memastikan bahwa kekhawatiran Anda ditangani dengan tepat.

Jika masalah tidak dapat diselesaikan dengan cara ini, orang tua atau anggota masyarakat dapat mengajukan keluhan resmi kepada Kepala Sekolah atau Asisten Kepala Sekolah, mencatat bahwa keluhan resmi harus ditujukan kepada anggota tim kepemimpinan sekolah.

Jika Anda ingin mengajukan keluhan resmi, dalam banyak kasus, tergantung pada sifat keluhan yang diajukan, sekolah kami pertama-tama akan berusaha untuk memahami masalahnya dan kemudian akan mengadakan pertemuan penyelesaian dengan tujuan untuk menyelesaikan keluhan tersebut bersama-sama. Proses berikut akan berlaku:

- 1. Keluhan diterima:**Harap kirim email, telepon, atau atur pertemuan melalui front office dengan [Asisten Kepala Sekolah atau Kepala Sekolah, untuk menguraikan keluhan Anda sehingga kami dapat sepenuhnya memahami apa masalahnya. Kami dapat mendiskusikan keluhan Anda dengan cara yang nyaman bagi Anda, baik secara tertulis, secara langsung, atau melalui telepon.
- 2. Pengumpulan informasi:**Bergantung pada masalah yang diangkat dalam pengaduan, Kepala Sekolah, Asisten Kepala Sekolah, atau anggota staf mungkin perlu mengumpulkan informasi lebih lanjut untuk memahami situasinya dengan benar. Proses ini mungkin juga melibatkan berbicara dengan orang lain untuk mendapatkan perincian tentang situasi atau kekhawatiran yang diangkat.
- 3. Tanggapan:** Jika memungkinkan, rapat penyelesaian akan diatur dengan Asisten Kepala Sekolah/Kepala Sekolah untuk membahas keluhan tersebut dengan tujuan mencapai penyelesaian yang memuaskan semua pihak. Jika setelah rapat resolusi kami tidak dapat menyelesaikan keluhan bersama, kami akan bekerja sama dengan Anda untuk membuat ringkasan tertulis dari keluhan jika Anda ingin mengambil tindakan lebih lanjut tentang hal itu. Dalam beberapa keadaan, Prinsipal dapat menentukan bahwa rapat resolusi tidak sesuai. Dalam situasi ini, tanggapan terhadap pengaduan akan diberikan secara tertulis.
- 4. Garis waktu:**Sekolah Dasar Epping akan mengakui penerimaan keluhan Anda sesegera mungkin (biasanya dalam dua hari sekolah) dan akan berusaha untuk menyelesaikan keluhan pada waktu yang tepat. Bergantung pada kerumitan keluhan, Sekolah Dasar Epping mungkin memerlukan waktu untuk mengumpulkan informasi yang cukup untuk memahami keadaan keluhan Anda sepenuhnya. Kami akan berusaha untuk menyelesaikan pengumpulan informasi yang diperlukan dan mengadakan pertemuan resolusi jika perlu dalam waktu 10 hari kerja sejak pengaduan diajukan. Dalam situasi di mana waktu lebih lanjut diperlukan, Sekolah Dasar Epping akan berkonsultasi dengan Anda dan mendiskusikan solusi sementara untuk perselisihan yang dapat dilakukan.

Harap diperhatikan bahwa perilaku yang tidak wajar (misalnya keluhan yang mengganggu) mungkin perlu dikelola secara berbeda dengan prosedur dalam kebijakan ini.

## **Resolusi**

Jika perlu, Sekolah Dasar Epping dapat berupaya menyelesaikan keluhan dengan:

- permintaan maaf atau ungkapan penyesalan
- perubahan keputusan
- perubahan kebijakan, prosedur atau praktik

- menawarkan kesempatan untuk konseling siswa atau dukungan lainnya
- tindakan lain yang konsisten dengan nilai-nilai sekolah yang dimaksudkan untuk mendukung hubungan siswa, orang tua dan sekolah, keterlibatan, dan partisipasi dalam komunitas sekolah.

Dalam beberapa keadaan, Sekolah Dasar Epping juga dapat meminta Anda untuk menghadiri pertemuan dengan pihak ketiga yang independen, atau berpartisipasi dalam mediasi dengan mediator terakreditasi untuk membantu penyelesaian perselisihan.

## **Eskalasi**

Jika Anda tidak puas bahwa keluhan Anda telah diselesaikan oleh sekolah, atau jika keluhan Anda tentang Kepala Sekolah dan Anda tidak ingin menyampaikannya secara langsung kepada mereka, maka keluhan tersebut harus dirujuk ke Wilayah Victoria Barat Laut dengan menghubungi [inwvr@edumail.vic.gov.au](mailto:inwvr@edumail.vic.gov.au)

Sekolah Dasar Epping juga dapat merujuk keluhan ke Wilayah Barat Laut jika kami yakin bahwa kami telah melakukan semua yang kami bisa untuk mengatasi keluhan tersebut.

Untuk informasi lebih lanjut tentang proses pengaduan induk Departemen, termasuk peran Kantor Wilayah, silakan lihat: [Ajukan keluhan atau kekhawatiran tentang sekolah Anda](#) .

## **KOMUNIKASI**

Kebijakan ini akan dikomunikasikan kepada komunitas sekolah kami dengan cara berikut:

- Tersedia untuk umum di situs web sekolah
- Termasuk dalam proses induksi staf
- Termasuk dalam buku pegangan/manual staf kami
- Termasuk dalam paket transisi dan pendaftaran
- Dibahas pada malam/sesi informasi orang tua
- Hard copy tersedia dari administrasi sekolah berdasarkan permintaan

## **INFORMASI LEBIH LANJUT DAN SUMBERDAYA**

Perpustakaan Kebijakan dan Penasihat Departemen (PAL):

- [Keluhan - Orangtua](#)

Situs web orang tua Departemen:

- [Ajukan keluhan atau kekhawatiran tentang sekolah Anda](#)

## **Siklus Tinjauan**

Kebijakan ini terakhir diperbarui pada November 2021 dan dijadwalkan untuk ditinjau pada November 2024.