



# Политика - Жалби

## Основното училиште Епинг



Помош за кои не зборуваат англиски

Ако ви треба помош за да ги разберете информациите во оваа политика, ве молиме контактирајте

### Цел

Целта на оваа политика е да:

- дајте преглед на процесот на поплаки во основното училиште Епинг, така што родителите и членовите на заедницата се информирани за тоа како можат да поднесат поплаки или грижи за прашања што се појавуваат во нашето училиште
- осигурајте се дека сите поплаки во врска со основното училиште Епинг се управуваат навремено, ефективно, фер и со почит.

### Опсег

Оваа политика се однесува на поплаки поднесени од родители, старатели, ученици или членови на нашата училишна заедница и се однесува на сите прашања што се однесуваат на нашето училиште. Во некои ограничени случаи, можеби ќе треба да го упатиме подносителот на жалбата до друг процес на Одделот за образование и обука каде што постојат различни механизми за разгледување на одредени одлуки, на пример, жалби за протерување.

### Политика

Основното училиште Епинг ги поздравува повратните информации, и позитивни и негативни, и е посветено на континуирано подобрување. Ја цениме отворената комуникација со нашите семејства и сме посветени да ги разбереме поплаките и соодветно да ги решаваме. Ние признаваме дека процесот на жалби дава важна можност за размислување и учење.

Ги цениме и охрабруваме отворените и позитивни односи со нашата училишна заедница. Ние разбираме дека во најдобар интерес на учениците е да постои доверлив однос меѓу семејствата и нашето училиште.

При решавање на жалба, се очекува сите страни да:

- бидете внимателни кон меѓусебните ставови и почитувајте ја улогата на друг

- да бидат фокусирани на решавање на приговорот, со интересите на ученикот вклучени во центарот
- дејствуваат во добра волја и соработка
- однесувајте се со почит и учтивост
- почитувајте ја приватноста и доверливоста на вклучените, како што е соодветно
- работат во рамките и бараат разумни резолуции кои се во согласност со секое важечко законодавство и политика на Одделот.
- признаваат дека училиштата и Одделот може да подлежат на законски ограничувања за нивната способност да дејствуваат или да откриваат информации во некои околности.

## Подготовка за подигнување на загриженост или жалба

Основното училиште Епинг ги охрабрува родителите, старателите или членовите на заедницата кои можеби ќе сакаат да поднесат жалба до:

- внимателно разгледајте ги прашањата за кои би сакале да разговарате
- запомнете дека можеби ги немате сите факти поврзани со прашањата што сакате да ги поставите
- размислете како би можело да се реши проблемот
- бидете информирани со проверка на политиките и упатствата поставени од Одделот и основното училиште Епинг (видете го делот „Дополнителни информации и ресурси“ подолу).

## Лице за поддршка

Добредојдени сте да имате лице за поддршка што ќе ви помогне да поднесете жалба до нашето училиште. Ве молиме, посоветувајте нè ако сакате да имате лице за поддршка што ќе ви помогне и наведете го неговото име, деталите за контакт и нивната врска со вас.

## Процес на жалби

Основното училиште Епинг е секогаш среќно да разговара со родителите/негувателите и членовите на заедницата за какви било грижи што може да ги имаат. Загриженоста во прв случај треба да биде насочена кон наставникот на вашето дете, помошник директорот или директорот. Каде што е можно, училишниот персонал ќе работи со вас за да се осигура дека вашите грижи се соодветно адресирани.

Онаму каде што грижите не можат да се решат на овој начин, родителите или членовите на заедницата можеби ќе сакаат да поднесат формална жалба до директорот или помошникот директор, имајќи предвид дека формалните поплаки треба да се упатат до член на раководниот тим на училиштето.

Доколку сакате да поднесете формална жалба, во повеќето случаи, во зависност од природата на поднесената жалба, нашето училиште прво ќе се обиде да ги разбере проблемите, а потоа

ќе свика состанок за решавање со цел заедничко решавање на приговорот. Ќе се применува следниов процес:

- 1. Добиена е жалба:** Ве молиме или е-пошта, телефонирајте или договорете состанок преку претставништвото со [Помошникот директор или директорот, за да ја наведете вашата поплака за да можеме целосно да разбереме кои се проблемите. Можеме да разговараме за вашата поплака на начин кој е погоден за вас, без разлика дали е во писмена форма, лично или преку телефон.
- 2. Собирање информации:** Во зависност од прашањата покренати во жалбата, директорот, помошникот директор или член на персоналот можеби ќе треба да соберат дополнителни информации за правилно да ја разберат ситуацијата. Овој процес може да вклучува и разговор со други за да се добијат детали за ситуацијата или за загриженоста што е покрената.
- 3. Одговор:** Онаму каде што е можно, ќе се организира состанок за резолуција со помошникот директор/директор за да се разговара за жалбата со цел да се постигне резолуција која ќе биде задоволителна за сите страни. Ако по состанокот за резолуција не можеме заедно да ја решиме жалбата, ќе работиме со вас за да подготвиме писмено резиме на жалбата во случај да сакате да преземете дополнителни активности за тоа. Во некои околности, директорот може да утврди дека состанокот за резолуција не би бил соодветен. Во оваа ситуација, одговорот на жалбата ќе биде даден во писмена форма.
- 4. Временски рокови:** Основното училиште Епинг ќе го потврди приемот на вашата жалба што е можно поскоро (обично во рок од два училишни дена) и ќе се обиде да ги реши поплаките навремено. Во зависност од сложеноста на приговорот, на основното училиште Епинг можеби ќе му треба малку време да собере доволно информации за целосно да ги разбере околностите на вашата жалба. Ќе настојваме да го завршиме секое потребно собирање информации и да одржиме состанок за решавање каде што е соодветно во рок од 10 работни дена од поднесувањето на жалбата. Во ситуации кога е потребно дополнително време, основното училиште Епинг ќе се консултира со вас и ќе разговара за сите привремени решенија за спорот што може да се воспостават.

Имајте предвид дека неразумното однесување (на пр. вознемирувачки поплаки) можеби ќе треба да се управува поинаку од процедурите во оваа политика.

## Резолуција

Онаму каде што е соодветно, основното училиште Епинг може да бара да се реши жалбата со:

- извинување или изразување на жалење
- промена на одлуката
- промена на политика, процедура или практика
- нудејќи можност за студентско советување или друга поддршка
- други активности во согласност со училишните вредности кои имаат за цел да го поддржат односот на ученикот, родителите и училиштето, ангажманот и учеството во училишната заедница.

Во некои околности, основното училиште Епинг може исто така да побара од вас да присуствувате на состанок со независна трета страна или да учествувате во посредување со акредитиран посредник за да помогнете во решавањето на спорот.

## Ескалација

Ако не сте задоволни што вашата жалба е решена од училиштето, или ако вашата жалба е за директорот и не сакате да ја подигнете директно со него, тогаш жалбата треба да се упати до северозападниот викторијански регион со контактирање [nwvr@edumail.vic.gov.au](mailto:nwvr@edumail.vic.gov.au)

Основното училиште Епинг може, исто така, да упати поплака до Северозападниот регион ако веруваме дека сме направиле се што можеме за да ја решиме жалбата.

За повеќе информации за процесот на жалби на родители на Одделот, вклучувајќи ја и улогата на Регионалната канцеларија, ве молиме погледнете: [Поставете поплака или загриженост за вашето училиште](#) .

## КОМУНИКАЦИЈА

Оваа политика ќе биде соопштена на нашата училишна заедница на следниве начини:

- Достапно јавно на веб-страницата на училиштето
- Вклучено во процесите на воведување персонал
- Вклучено во нашиот прирачник/прирачник за персонал
- Вклучено во пакетите за транзиција и упис
- Дискутирано на вечери/сесија за информирање на родителите
- Тврдена копија достапна од училишната администрација на барање

## ДОПОЛНИТЕЛНИ ИНФОРМАЦИИ И РЕСУРСИ

Политика и советодавна библиотека на Одделот (PAL):

- [Поплаки - Родители](#)

Веб-страница на родители на Одделот:

- [Поставете поплака или загриженост за вашето училиште](#)

### **Циклус на преглед**

Полисава последен пат е ажурирана во ноември 2021 година и е закажана за преглед во ноември 2024 година.