



خط مشی - شکایات

دبستان اپینگ



راهنما برای غیر انگلیسی زبانان

اگر برای درک اطلاعات این خط مشی به کمک نیاز دارید، لطفاً تماس بگیرید

هدف

هدف از این سیاست عبارت است از:

- یک طرح کلی از روند شکایات در مدرسه ابتدایی اپینگ ارائه دهید تا والدین و اعضای جامعه از نحوه طرح شکایات یا نگرانی هایشان در مورد مسائلی که در مدرسه ما ایجاد می شود مطلع شوند
- اطمینان حاصل کنید که همه شکایات مربوط به مدرسه ابتدایی اپینگ به موقع، مؤثر، منصفانه و محترمانه مدیریت می شوند

محدوده

این خط مشی مربوط به شکایاتی است که توسط والدین، مراقبان، دانش آموزان 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 شاکی را به یکی دیگر از فرآیندهای آموزشی و آموزشی ارجاع دهیم، جایی که مکانیسم‌های مختلفی برای بررسی برخی تصمیم‌ها وجود دارد، مثلاً درخواست‌های اخراج

خط مشی

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 خانواده‌ها 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 خط مشی وزارتخانه مطابقت دارد.
- تشخیص دهید که مدارس و اداره ممکن است در برخی شرایط مشمول محدودیت‌های قانونی برای توانایی آنها در اقدام یا افزایش اطلاعات باشند.

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 خطمشی ها و دستورالعمل های تعیین شده توسط دیارتمان و مدرسه ابتدایی اپینگ مطلع شوید (به بخش «اطلاعات و منابع بیشتر» در زیر مراجعه کنید).

فرد حمایت کننده

از داشتن یک پشتیبان برای کمک به شما در طرح شکایت 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.

روند رسیدگی به شکایات

همیشه خوشحال است که با والدین/مراقبان و اعضای جامعه در مورد نگرانی هایی که ممکن است داشته باشند Epping مدرسه ابتدایی صحبت کند. 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:

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. واکنش:** 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.

- جدول زمانی:** مدرسه ابتدایی اپینگ دریافت شکایت شما را در اسرع وقت تایید می کند (معمولاً ظرف دو روز مدرسه) و به دنبال حل و فصل به موقع شکایات خواهد بود. بسته به پیچیدگی شکایت، مدرسه ابتدایی اپینگ ممکن است به مدتی برای جمع آوری اطلاعات کافی برای درک کامل شرایط شکایت شما 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 مواقعی که به زمان بیشتری نیاز است، مدرسه ابتدایی اپینگ با شما مشورت خواهد کرد و در مورد راه حل های موقتی که می تواند برای مناقشه ایجاد شود، بحث خواهد کرد.

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

وضوح

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.

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

تشدید

اگر راضی نیستید که شکایت شما توسط مدرسه حل شده است، یا اگر شکایت شما در مورد مدیر مدرسه است و نمی خواهید آن را مستقیماً با nwvr@edumail.vic.gov.au آنها مطرح کنید، باید شکایت را با تماس با ویکتوریا شمال غربی ارجاع دهید

دبستان اپینگ همچنین ممکن است شکایتی را به منطقه شمال غرب ارجاع دهد، اگر معتقدیم 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](#).

ارتباط

این خط مشی به روش های زیر به جامعه مدرسه ما ابلاغ می شود:

- 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 بسته های انتقال و ثبت نام گنجانده شده است
- در شب/جلسه اطلاعات والدین مورد بحث قرار گرفت

نسخه چاپی در صورت درخواست از مدیریت مدرسه در دسترس است -

اطلاعات بیشتر و منابع

(PAL) کتابخانه سیاست و مشاوره وزارت

- [شکایات - والدین](#)

وب سایت والدین این وزارتخانه

- [شکایت یا نگرانی در مورد مدرسه خود مطرح کنید](#)

چرخه بازبینی

این خطمشی آخرین بار در نوامبر ۲۰۲۱ به روزرسانی شد و برای بازبینی در نوامبر ۲۰۲۴ برنامه ریزی شده است.