



# Chính sách - Khiếu nại Trường tiểu học Epping



Trợ giúp cho người không nói tiếng Anh

Nếu bạn cần trợ giúp để hiểu thông tin trong chính sách này, vui lòng liên hệ

## Mục đích

Mục đích của chính sách này là:

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

## Phạm vi

Chính sách này liên quan đến các khiếu nại của phụ huynh, người chăm sóc, học sinh 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 một quy trình khác của Bộ Giáo dục và Đào tạo nơi có các cơ chế khác nhau để xem xét một số quyết định, ví dụ như kháng cáo đuổi học.

## Chính sách

Trường tiểu học Epping hoan nghênh phản hồi, cả tích cực và tiêu cực, và cam kết cải tiến liên tục. Chúng tôi đánh giá cao việc giao tiếp cởi mở với gia đình của 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 coi trọng và khuyến khích các mối quan hệ cởi mở và tích cực với cộng đồng trường học của chúng tôi. Chúng tôi hiểu rằng lợi ích tốt nhất của học sinh là có mối quan hệ tin cậy giữa gia đình và nhà trường.

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

- quan tâm đến quan điểm của nhau và tôn trọng vai trò của nhau
- được tập trung vào việc giải quyết khiếu nại, với lợi ích của học sinh tham gia tại trung tâm
- hành động 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 trong khuôn khổ và tìm kiếm các giải pháp hợp lý tuân thủ mọi luật hiện hành và chính sách của Bộ.
- nhận ra rằng các trường học và Bộ có thể phải chịu những ràng buộc pháp lý về khả năng hành động hoặc tiết lộ thông tin của họ trong một số trường hợp.

### **Chuẩn bị để nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại**

Trường tiểu học Epping khuyến khích phụ huynh, người chăm sóc hoặc thành viên của cộng đồng muốn 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 các sự kiện liên quan đến các vấn đề mà bạn muốn nêu ra
- suy nghĩ về cách vấn đề có thể được giải quyết
- 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).

### **người hỗ trợ**

Bạn được hoan nghênh khi có một người hỗ trợ để giúp bạn khiếu nại với trường học của chúng tôi. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu bạn muốn có một người hỗ trợ để hỗ trợ bạn và cung cấp tên, chi tiết liên lạc và mối quan hệ của họ với bạn.

### **quy trình khiếu nại**

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 tâm nào mà họ có thể có. Trước tiên, các mối lo ngại nên được chuyển đến giáo viên của con bạn, Trợ lý Hiệu trưởng hoặc Hiệu trưởng. Nếu có thể, nhân viên nhà trường sẽ làm việc với bạn để đảm bảo rằng những lo lắng của bạn được giải quyết một cách thích hợp.

Khi các mối quan ngại không thể được giải quyết theo cách này, phụ huynh hoặc thành viên cộng đồng có thể muốn khiếu nại chính thức với Hiệu trưởng hoặc Hiệu phó, 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 bản chất của khiếu nại được nêu ra, trường của chúng tôi trước tiên sẽ tìm hiểu các vấn đề và sau đó sẽ triệu tập một cuộc họp giải quyết với 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, điện thoại hoặc sắp xếp một cuộc gặp qua văn phòng chính với [Trợ lý Hiệu trưởng hoặc Hiệu trưởng, để phác thảo khiếu nại của bạn để chúng tôi có thể hiểu đầy đủ vấn đề là gì. Chúng tôi có thể thảo luận về khiếu nại của bạn theo cách thuận tiện cho bạn, cho dù bằng văn bản, trực tiếp hoặc qua điện thoại.

- 2. Thu thập thông tin:** Tùy thuộc vào các vấn đề nêu ra trong đơn khiếu nại, Hiệu trưởng, Hiệu phó 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 những người khác để có được thông tin chi tiết về tình huống hoặc các mối quan ngại được nêu ra.
  
- 3. Phản ứng:** Nếu có thể, một cuộc họp giải quyết sẽ được sắp xếp với Trợ lý Hiệu trưởng/Hiệu trưởng để thảo luận về khiếu nại với mục tiêu đạt được một giải pháp thỏa đáng cho tất cả các bên. Nếu sau cuộc họp giải quyết mà chúng ta không thể cùng nhau giải quyết khiếu nại, chúng tôi sẽ làm việc với bạn để đưa ra một bản tóm tắt bằng văn bản về khiếu nại trong trường hợp bạn muốn thực hiện thêm hành động về khiếu nại đó. Trong một số trường hợp, Hiệu trưởng có thể xác định rằng một cuộc họp giải quyết sẽ không phù hợp. Trong tình huống này, một phản hồi cho khiếu nại sẽ được cung cấp bằng văn bản.
  
- 4. Dòng thời gian:** Trường tiểu học Epping sẽ xác nhận đã nhận được khiếu nại của bạn càng sớm càng tốt (thường là trong vòng hai ngày học) và sẽ tìm cách giải quyết khiếu nại một cách kịp thời. Tùy thuộc vào mức độ phức tạp của khiếu nại, Trường tiểu học Epping có thể cần một thời gian để thu thập đủ thông tin để hiểu đầy đủ về hoàn cảnh khiếu nại của bạn. Chúng tôi sẽ cố gắng 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 tình huống cần thêm thời gian, Trường tiểu học Epping sẽ tham khảo ý kiến của bạn và thảo luận về bất kỳ giải pháp tạm thời nào cho tranh chấp có thể được đưa ra.

Xin lưu ý rằng hành vi không hợp lý (ví dụ: phàn nàn phiền phức) có thể cần được quản lý khác với các thủ tục trong chính sách này.

### **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 của chính sách, thủ tục hoặc thực hành
- tạo cơ hội tư vấn cho sinh viên hoặc hỗ trợ khác
- các hành động khác phù hợp với các giá trị của nhà trường nhằm hỗ trợ mối quan hệ, sự gắn kết và tham gia của học sinh, phụ huynh và nhà trường trong 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 hòa giải viên được công nhận để hỗ trợ giải quyết tranh chấp.

## 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 đó trực tiếp với họ, thì khiếu nại đó nên được chuyển đến Khu vực Tây Bắc Victoria bằng cách liên hệ [nwvr@edumail.vic.gov.au](mailto:nwvr@edumail.vic.gov.au)

Trường tiểu học Epping cũng có thể gửi khiếu nại đến Vùng Tây Bắc 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 mối quan tâm về trường học của bạn](#) .

## GIAO TIẾP

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

- Công khai trên website của trường
- Bao gồm trong quy trình giới thiệu nhân viên
- Bao gồm trong sổ tay/sổ tay nhân viên của chúng tôi
- Bao gồm trong các gói chuyển tiếp và đăng ký
- Thảo luận tại các buổi tối/buổi thông tin dành cho phụ huynh
- Bản cứng có sẵn từ ban giám hiệu nhà trường theo yêu cầu

## THÔNG TIN VÀ TÀI NGUYÊN THÊM

Thư viện Tư vấn và Chính sách của Bộ (PAL):

- [Khiếu nại - Phụ huynh](#)

Trang web dành cho phụ huynh của Sở:

- [Đưa ra khiếu nại hoặc mối quan tâm về trường học của bạn](#)

### chu kỳ đánh giá

Chính sách này được cập nhật lần cuối vào tháng 11 năm 2021 và dự kiến được xem xét vào tháng 11 năm 2024.