

伯灵顿幼儿园

政策标题: 投诉政策

责任人: 你的Yay-Walker

主要立法:

参考文献:

2016 年学校投诉程序最佳实践建议 (教育部, 2016 年 1 月)

政策历史:

期号	日期	作者	变更摘要	下次审核日期
1	2017年1月	为什么		2020年1月
2	2020年1月	为什么		2023年春季
3	2021年2月	为什么		2022年春季
4	2022年1月	为什么	来自 DfE 模板	2023年春季
5	2023年2月	为什么	审查	2024年春季
6	或2024年	为什么	来自 School Bus 的评论	或2025年

经理事会批准:

请参阅本次会议的签名记录

策略存储: 参见页脚

平等声明

我们仔细考虑并分析了这项政策对平等的影响以及对具有受保护特征的利益相关者可能产生的影响, 这是我们履行公共部门平等责任 (PSED) 要求的承诺的一部分, 以充分考虑消除歧视、促进机会平等和培养良好社区关系的需要。

谁可以投诉?

此投诉程序不仅限于在校注册儿童的家长或监护人。任何人, 包括公众人士, 均可就我们提供的任何设施或服务向伯灵顿幼儿及托儿所提出投诉。除非投诉根据单独的法定程序处理(例如与开除或

录取相关的申诉)，否则我们将使用此投诉程序。任何希望就其子女的特殊教育需要 (SEN) 条款提出具体投诉的人，也请参阅我们的[发送策略](#)。

担忧和投诉之间的区别

担忧可以定义为‘对某个被认为重要的问题表达担忧或怀疑，并寻求保证’。

投诉可以定义为‘对已采取的行动或未采取的行动表达不满’。

尽早解决疑虑和投诉符合每个人的利益。许多问题/疑虑可以通过非正式方式解决，无需诉诸正式的投诉程序。伯灵顿幼儿园认真对待所有疑虑，并将尽一切努力尽快解决问题。

如果您难以与某位员工讨论您的顾虑，我们会尊重您的意见。在这种情况下，学校办公室会将您转介给另一个更资深工作人员。同样，如果直接涉及的员工感到无法处理问题，学校办公室会将您转介给其他工作人员。该工作人员的资历可能更高，但并非必须如此。客观公正地处理问题的能力更为重要。

然而，我们理解，有时人们希望正式提出他们的担忧。在这种情况下，伯灵顿幼儿园将尝试按照本投诉程序中概述的步骤在内部解决问题。

如何提出疑虑或投诉

一个担忧或投诉投诉可以亲自、书面或通过电话进行。投诉也可以由第三方代表投诉人进行，只要他们获得适当的同意。

如有疑问，请向班主任或校长提出。如果问题仍未解决，下一步是提出正式投诉。

投诉人不应向个别州长提出担忧或投诉。他们没有权力采取个人行动，这也可能阻止他们在程序的第 2 阶段考虑投诉。

对学校工作人员 (校长除外) 的投诉应首先通过学校办公室向校长 S Yay-Walker 女士提出。请将其标记为私人和机密。

涉及校长或与校长相关的投诉，请通过学校办公室提交给校董会主席马特·马丁先生。请将投诉标记为“私人和机密”。

任何针对校董会主席、任何个别校董或整个校董会的投诉，请通过学校办公室提交给校董会秘书 N Ahmed 女士。请将投诉标记为“私人和机密”。

为了方便使用，本流程结束时会上附一份投诉表格模板。如果您需要帮助填写表格，请联系学校办公室。您也可以寻求第三方机构 (例如公民咨询局) 的帮助。

根据平等法，我们将根据需要考虑做出合理调整，以方便投诉人访问并完成此投诉程序。例如，以其他格式提供信息、协助投诉人提出正式投诉或在方便的地点举行会议。

匿名投诉

我们通常不会调查匿名投诉。但是，校长或校董会主席 (如适用) 将决定该投诉是否需要调查。

时间尺度

您必须在事件发生后三个月内提出投诉，如果发生了一系列相关事件，则必须在最后一件事件发生后三个月内提出投诉。如有特殊情况，我们也会考虑在此期限之外提出的投诉。

学期外收到的投诉

我们会将学期之外提出的投诉视为假期后第一个上课日收到的投诉。

本投诉程序的范围

此程序涵盖有关伯灵顿幼儿园提供的任何社区设施或服务的所有投诉，但根据其他法定程序处理的投诉除外，包括下列投诉。

例外	联系人
<ul style="list-style-type: none"> ● 学校招生 ● 特殊教育需求的法定评估 ● 学校重组提案 	<p>有关招生、特殊教育需求法定评估或学校重组提案的问题应向金斯顿皇家自治市提出。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 可能需要进行儿童保护调查的事项 	<p>有关儿童保护事宜的投诉将根据我们的儿童保护和保障政策以及相关法定指导进行处理。</p> <p>如果您有严重的担忧，您可能希望联系负责当地保护工作的当地政府指定官员 (LADO) 或多机构保护中心 (MASH)。</p> <p>SPA(单点接入) 0208 547 5008 电话: 020 8891 7370</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 禁止儿童入学* 	<p>有关提出排斥担忧的更多信息，请访问： www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions</p> <p>。</p> <p>*有关行为政策应用的投诉可以通过学校的投诉程序提出。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 举报 	<p>我们对所有员工(包括临时员工和承包商)都有内部举报程序。</p> <p>对于不愿直接向雇主举报的教育领域举报人，教育大臣是负责处理教育相关事务的指定负责人。举报人可通过以下方式进行转介：www.education.gov.uk/contactus。</p> <p>志愿者工作人员如对我们学校有任何疑问，请通过学校的投诉程序进行投诉。您也可以直接向洛杉矶县(LA)或教育部(见上方链接)投诉，具体取决于您投诉的内容。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 员工投诉 	<p>员工的投诉将根据学校内部申诉程序处理。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 员工行为 	<p>如果合适，有关员工的投诉将根据学校的内部纪律程序处理。</p> <p>投诉人不会被告知任何因投诉而对工作人员采取的纪律处分。但是，投诉人将被告知此事正在处理中。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 对可能使用学校场地或设施的其他提供商提供的服务的投诉 	<p>服务提供商应有自己的投诉流程来处理服务投诉。请直接联系服务提供商。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 国家课程 - 内容 	<p>请联系教育部： www.education.gov.uk/contactus</p>

如果其他机构正在调查投诉的某些方面，例如警察、地方当局 (LA) 保护小组或法庭，这可能会影响我们遵守此程序中的时间表的能力，或导致程序暂停，直到这些公共机构完成调查。

如果投诉人对伯灵顿幼儿园就其投诉，我们将考虑是否暂停其投诉程序直到这些法律程序结束为止。

解决投诉

伯灵顿幼儿园希望在程序的每个阶段都能解决投诉。如果合适，我们将确认投诉全部或部分成立。此外，我们可能提供以下一项或多项服务：

- 一个解释

- 承认情况可以得到不同或更好的处理
- 我们将尽力确保投诉事件不会再次发生
- 解释已采取或将采取哪些措施以确保此类事件不再发生，并指明做出任何改变的时间表
- 承诺根据投诉审查学校政策
- 道歉。

撤回投诉

如果投诉人想撤回投诉，我们将要求他们以书面形式确认。

角色和职责

投诉人

如果投诉人符合以下条件，投诉将得到更有效的回应：

- 尽早完整解释投诉
- 配合学校寻求投诉的解决方案
- 及时回应信息或会议请求，或同意投诉的细节
- 根据需要寻求帮助
- 尊重所有涉及投诉的人
- 不要在社交媒体上公开投诉的细节并尊重保密性。

调查员

调查员的职责是通过以下方式确定与投诉相关的事实：

- 通过以下方式对投诉进行全面、公开、透明和公平的审议：
 - 对投诉人进行细致而彻底的采访，以确定发生了什么以及谁参与其中
 - 采访工作人员、儿童/年轻人以及其他与投诉相关的人员
 - 考虑记录和其他相关信息
 - 分析信息
- 与投诉人联络一个澄清投诉人认为可以纠正问题的做法是适当的。

调查人员应该：

- 以开放的心态进行采访，并准备坚持提问
- 记录采访内容或安排独立记录员记录会议记录
- 确保调查期间出具的所有文件在上诉期间得到安全保存
- 注意回复的时间表
- 为校长或投诉委员会准备一份综合报告，列出事实、确定解决方案并建议解决问题的行动方案。

校长或投诉委员会将决定是否支持或驳回投诉，并将该决定告知投诉人，并提供适当的升级详细信息。

管理机构秘书

书记员是投诉人和委员会的联络人，应当：

- 确保所有参与投诉程序的人员都了解自己的合法权利和义务, 包括与学校投诉、教育法、2010年《平等法》、《2000年《信息自由法》、2018年《数据保护法》(DPA)和《通用数据保护条例》(GDPR)相关的立法规定
- 确定会议的日期、时间和地点, 确保日期对各方都方便(如果他们被邀请参加), 并且会议地点和会议程序方便
- 整理与投诉相关的任何书面材料(例如, 第一阶段的文书工作、学校和投诉人的意见书), 并在会议前在商定的时间内将其发送给各方
- 记录诉讼程序
- 分发会议记录
- 将委员会的决定通知所有各方。

委员会主席(请参阅下面的定义——“第2阶段”)

委员会主席由投诉委员会成员在投诉会议召开前提名, 其职责是确保:

- 要求双方(通过书记员)在会议前的指定日期之前提供与投诉相关的任何补充信息
- 会议以非正式的方式进行, 不具有对抗性, 并且如果邀请各方参加, 每个人都会受到尊重和礼貌对待
- 投诉人可能不习惯在这样的会议上发言, 但这种做法能让他们感到安心。如果投诉人是儿童/青少年, 这一点尤其重要。
- 向投诉人解释委员会的职责
- 所有出席者都可以看到书面材料, 只要它不违反保密性或任何个人根据 DPA 2018 或 GDPR 所享有的隐私权。

如果出现新问题, 最好让每个人都有机会考虑并发表评论; 这可能需要短暂休会

- 投诉人和学校都有机会陈述自己的情况并寻求澄清, 可以通过会议前的书面陈述或在会议期间口头陈述的方式进行
- 问题已得到解决
- 做出了关键事实认定
- 该委员会思想开放, 独立行事
- 委员会的任何成员均不对程序结果有任何外部利益, 也不参与程序的早期阶段
- 会议记录
- 他们与书记员联络。

委员(定义如下 - “第2阶段”)

委员会成员应该注意:

- 会议必须独立、公正, 并应被视为如此
如果州长之前曾参与过该投诉或相关情况, 则不得加入该委员会。
- 会议的目的应该是解决投诉并实现学校与投诉人之间的和解

我们理解, 如果会议结果不利于投诉人, 他们可能不会满意。我们只能查明事实, 并提出建议。

- 许多投诉者在正式场合会感到紧张和拘谨
父母/监护人在讨论影响孩子的问题时常常会情绪激动。
- 如果投诉人是儿童/年轻人，并且在整个或部分会议期间在场，则需要格外小心
仔细考虑气氛和程序应确保儿童/年轻人不会感到害怕。
委员会应尊重儿童/年轻人的观点，并给予其与成年人观点同等的考虑。
如果儿童/青少年是投诉人，委员会应提前询问是否需要任何支持来帮助他们提出投诉。如果儿童/青少年的父母是投诉人，委员会应给予父母机会，说明儿童/青少年需要参加会议的哪些部分(如有)。
然而，应告知家长，如果家长希望孩子/青少年参加委员会认为不符合孩子/青少年最佳利益的会议部分，则可能并不总是能够达成一致。
- 儿童/青少年的福利至关重要。

第一阶段

正式投诉必须通过学校办公室向校长提出(除非投诉涉及校长本人)。投诉方式包括亲自到校、书面(尽可能使用投诉表)或电话。

校长将记录收到投诉的日期，并在5个上课日内以书面形式(信函或电子邮件)确认收到投诉。

在回复中，校长将努力澄清投诉的性质，询问哪些问题尚未解决，以及投诉人希望看到的结果。校长可以考虑面对面沟通是否是最合适的方式。

注意:校长可以将调查委托给学校高级领导团队的其他成员，但不能委托做出决定。

在调查期间，校长(或调查员)将:

- 如有必要，采访涉事人员和/或被投诉人，并允许他们随行
- 保留与调查有关的任何会议/采访的书面记录。

调查结束后，校长将在10自收到投诉之日起的上课日。

如果校长无法在截止日期前完成，他们将向投诉人提供最新消息和修改后的回复日期。

回复将详细说明为调查投诉而采取的所有措施，并全面解释所作的决定及其理由。在适当情况下，回复还将详细说明伯灵顿幼儿园将采取的解决投诉的措施。

如果投诉人对第一阶段的结果仍然不满意，校长将建议投诉人如何升级投诉。

如果投诉涉及校长或管理机构成员(包括主席或副主席)，将任命一位具有适当技能的管理者来完成第一阶段的所有行动。

有关校长或管理机构成员的投诉必须通过学校办公室向书记员提出。

如果投诉是:

- 共同讨论主席和副主席或
- 整个管理机构或
- 管理机构的大多数

第一阶段将由独立调查员由管理机构任命。调查结束后，独立调查员将提供正式的书面答复。

第 2 阶段

如果投诉人对第一阶段的结果不满意，并希望进一步处理此事，他们可以将投诉升级到第二阶段——与管理机构的成员会面投诉委员会，该委员会将由前三位公正的、可信赖的理事组成。这是投诉程序的最后阶段。

升级到第 2 阶段的请求必须通过学校办公室向书记员提出，截止日期为收到第一阶段回复后的上课日。

书记员将记录收到投诉的日期，并在 5 个上课日内以书面形式(信函或电子邮件)确认收到投诉。

仅当存在特殊情况时，才会考虑在此时间范围之外收到的请求。

书记员将致函投诉人，告知其会议日期。他们计划在 20 天内召开会议。收到第二阶段请求后的上课日。如果无法做到这一点，书记员将提供预计日期并告知投诉人。

如果投诉人无正当理由拒绝三个拟议日期，书记员将决定何时举行会议。会议将在投诉人缺席的情况下，根据双方提交的书面意见继续进行。

投诉委员会将由至少三位此前未参与或知晓该投诉的校董组成。会议召开前，他们将自行决定由谁担任投诉委员会主席。如果伯灵顿幼儿园的校董少于三位，书记员将通过其他当地学校或其所在地区的校董服务团队寻找其他独立校董，以组成委员会。或者，也可以在第二阶段召集一个完全独立的委员会来审理该投诉。

委员会将决定是否通过邀请各方开会或书面陈述来处理投诉，但在做出决定时，他们会考虑到投诉人的需求。

如果投诉人被邀请参加会议，他们可以携带需要有人陪同提供支持。可以是亲戚或朋友。一般情况下，我们不鼓励任何一方带法定代表人参加委员会会议。然而，有时可能需要法律代表。

例如，如果学校员工在投诉会议上被传唤为证人，他们可能希望得到工会和/或法律代表的支持。

注意：有关员工行为的投诉通常不会根据本投诉程序处理。投诉人将被告知，任何员工行为投诉将根据员工纪律处分程序(如适用)进行处理，但结果不会告知投诉人。

媒体代表不得参加。

至少 10 会议开始前几天，书记员将：

- 确认并通知投诉人会议的日期、时间和地点，确保如果邀请投诉人，日期对各方都方便，并且地点和程序方便
- 要求至少向委员会提交任何进一步书面材料的副本 7 会议开始前几天。
- 至少向所有各方分发任何书面材料 5 会议日期之前的上课日。

委员会通常不会接受未经所有被录音方知情同意而秘密获取的谈话录音作为证据。

委员会在此阶段不会审查任何新的投诉，也不会考虑与初始投诉无关的证据。新的投诉必须从程序的第一阶段开始处理。

会议将以私密方式进行。通常不允许对会议或对话进行电子录音，除非投诉人自身残疾或特殊需求(例如视力障碍)。会议或对话进行前，必须事先征得所有与会人员的知情同意。所有会议记录中均会记录这些同意。

委员会将审议投诉及所有提交的证据。委员会可以：

- 全部或部分支持投诉

- 全部或部分驳回投诉。

如果投诉全部或部分成立，委员会将：

- 决定采取适当的行动来解决投诉
- 在适当的情况下，建议改变学校的系统或程序，以防止将来发生类似问题。

这委员会主席将向投诉人和伯灵顿幼儿园提供充满在 5 天内以书面形式解释其决定及其理由 上学日。

写给投诉人的信中将包含如何联系教育部的详细信息，如果他们对投诉的处理方式不满意 伯灵顿幼儿园。

如果投诉是：

- 共同讨论主席和副主席或
- 整个管理机构或
- 管理机构的大多数

第二阶段将由独立州长组成的委员会进行听证。

回复将详细说明为调查投诉而采取的所有措施，并全面解释所作的决定及其理由。在适当情况下，回复还将详细说明伯灵顿幼儿园将采取的解决投诉的措施。

如果投诉人仍然不满意，回复中还会建议他们如何升级投诉。

后续步骤

如果投诉人认为学校没有按照公布的投诉程序处理他们的投诉，或者学校在履行教育法规定的职责时采取了非法或不合理的行为，他们可以在完成第二阶段后联系教育部。

教育部通常不会重新调查投诉内容，也不会推翻伯灵顿幼儿园做出的任何决定。教育部将考虑伯灵顿幼儿园是否遵守了与投诉相关的教育法规和任何法定政策。

投诉人可以通过以下方式在线向教育部提出投诉：www.education.gov.uk/contactus 请致电：0370 000 2288 或写信至：

教育部
皮卡迪利门
商店街
曼彻斯特
M1 2WD。

处理连续且不合理的投诉

学校致力于公平公正地处理所有投诉，并为投诉人提供高质量的服务。学校通常不会限制投诉人与学校的联系；但是，学校不会要求教职员工容忍不可接受的行为，并将采取措施保护教职员工免受此类行为的侵害，包括辱骂、冒犯、诽谤或威胁性行为。

当投诉人有以下情况时，投诉可能被视为不合理：

- 尽管提供帮助，但仍拒绝表达其投诉或具体说明投诉的理由或提出投诉所寻求的结果。
- 拒绝配合投诉调查过程，但仍希望他们的投诉得到解决。
- 拒绝接受某些问题不属于投诉程序的范围。

- 坚持以不符合已采用的投诉程序或良好做法的方式处理投诉。
- 坚持追究毫无根据或超出投诉程序范围的投诉，毫无道理。
- 引入投诉人期望得到考虑和评论的琐碎或不相关信息，或提出大量详细但不重要的问题，并坚持要求得到充分答复，通常是立即答复并按照投诉人自己的时间表答复。
- 对试图解决问题的员工提出不合理的投诉并寻求更换他们。
- 提出强迫性、持续性、骚扰性、频繁性、诽谤性或重复性的投诉。
- 随着调查的进行，投诉的依据也会改变。
- 反复提出相同的投诉(尽管之前的调查或回复表明该投诉毫无根据或已得到处理)。
- 拒绝接受对该投诉的调查结果，而学校的投诉程序已得到充分和适当的实施和完成，包括提交给教育部。
- 寻求不切实际的结果，或缺乏任何严肃目的或价值的解决方案。
- 在处理投诉期间，通过亲自、书面、电子邮件和电话等方式与工作人员进行频繁、冗长、复杂且紧张的联系，对学校时间造成过多要求。
- 使用威胁来恐吓。
- 使用辱骂性、攻击性、诽谤性、歧视性语言或暴力。
- 明知故犯地提供虚假信息。
- 在社交媒体或其他公共论坛上发布或张贴不可接受的信息。

在投诉处理过程中，投诉人应限制与学校沟通的次数。重复发送信件(无论是通过信件、电话、电子邮件还是短信)均无济于事，因为这可能会延迟结果的达成。

只要有可能，校长或校董会主席就会在做出“不合理”评分之前与投诉人非正式地讨论任何问题。

如果行为持续，校长将致函投诉人，解释其行为不合理，并要求其改正。对于过度联系学校并造成严重干扰的投诉人，学校可在沟通计划中明确沟通方式并限制联系次数。通常会在六个月后进行审查。

停止响应

仅当以下陈述属实时，才会考虑停止回应的决定：

- 我们已采取一切合理措施来解决投诉人的担忧。
- 学校已向投诉人明确说明其立场和选择。
- 投诉人多次联系学校，每次都提出基本相同的观点。

如果符合上述条件，学校在决定停止回应时，还会考虑投诉人是否经常在沟通中辱骂、诽谤或攻击他人，是否对教职员工发表侮辱性人身评论或威胁，以及学校是否认为其意图扰乱学校秩序或造成不便。学校将以书面形式告知投诉人停止回应的意图。

对于任何严重的侵略或暴力事件，我们将立即以书面形式记录所关注的问题和采取的行动，并通知警方。这可能包括禁止个人进入场所。请参阅《家长及访客行为准则》。

投诉表

请填写完毕并通过学校办公室返回给校长 S Yay-Walker 女士(或者如果是针对校长的投诉，请返回给校董会主席 Matt Martin 先生)，学校办公室将确认收到并解释将采取什么措施。

您的姓名：
学生姓名(如相关)：

您与学生的关系(如相关):
地址:
邮政编码:
日间电话号码:
晚间电话号码:
请详细说明您的投诉, 包括您已采取的任何行动, 例如您是否与学校的任何人谈过/写信告知此事。
您认为现阶段采取什么措施可以解决该问题?
您是否附上了任何文件? 如果有, 请提供详细信息。

签名：
日期：
官方使用
确认发送日期：
由谁：
投诉提及：
日期：