

伯靈頓幼兒園

政策標題: 投訴政策

責任人: 你的Yay-Walker

主要立法:

參考文獻:

2016 年學校申訴程序最佳實務建議 (教育部, 2016 年 1 月)

政策史:

期號	日期	作者	變更摘要	下次審核日期
4	2022年1月	為什麼	來自 DfE 模板	2023年春季
5	2023年2月	為什麼	審查	2024年春季
6	或2024年	為什麼	來自 School Bus 的評論	或2025年
7	2025年總計	為什麼	審查	或2026年

經理事會批准:

請參閱本次會議的簽名記錄

策略儲存: 參考頁腳

平等聲明

我們仔細考慮並分析了這項政策對平等的影響以及對具有受保護特徵的利益相關者可能產生的影響, 這是我們履行公共部門平等責任 (PSED) 要求的承諾的一部分, 以充分考慮消除歧視、促進機會平等和培養良好社區關係的需要。

誰可以投訴?

此投訴程序不僅限於在校註冊兒童的家長或監護人。任何人, 包括公眾人士, 均可就我們提供的任何設施或服務向伯靈頓幼兒及托兒所提出投訴。除非投訴根據單獨的法定程序處理(例如與開除或

錄取相關的申訴)，否則我們將使用此投訴程序。任何希望就其子女的特殊教育需求 (SEN) 條款提出具體投訴的人，也請參閱我們的[發送策略](#)。

擔憂和投訴之間的區別

擔憂可以定義為‘對某個被認為重要的問題表達擔憂或懷疑，並尋求保證’。

投訴可以定義為‘對已採取的行動或未採取的行動表達不滿’。

儘早解決疑慮和投訴符合每個人的利益。許多問題/疑慮可以透過非正式方式解決，無需訴諸正式的投訴程序。伯靈頓幼兒園認真對待所有疑慮，並將盡一切努力盡快解決問題。

如果您難以與某位員工討論您的顧慮，我們會尊重您的意見。在這種情況下，學校辦公室會將您轉介給另一個更資深工作人員。同樣，如果直接涉及的員工感到無法處理問題，學校辦公室會將您轉介給其他工作人員。該工作人員的資歷可能更高，但並非必須如此。客觀公正地處理問題的能力更為重要。

然而，我們理解，有時人們希望正式提出他們的擔憂。在這種情況下，伯靈頓幼兒園將嘗試按照本投訴程序中概述的步驟在內部解決問題。

如何提出疑慮或投訴

一個擔憂或投訴可以親自、書面或透過電話進行。投訴也可以由第三方代表投訴人進行，只要他們獲得適當的同意。

如有疑問，請向班主任或校長提出。如果問題仍未解決，下一步就是提出正式投訴。

投訴人不應向個別州長提出擔憂或投訴。他們沒有權力採取個人行動，這也可能阻止他們在程序的第 2 階段考慮投訴。

對學校工作人員(校長除外)的投訴應先透過學校辦公室向校長 S Yay-Walker 女士提出。請將其標記為私人和機密。

涉及校長或與校長相關的投訴，請透過學校辦公室提交給校董會主席馬特·馬丁先生。請將投訴標記為「私人和機密」。

任何針對校董會主席、任何個別校董或整個校董會的投訴，請透過學校辦公室提交給校董會秘書 N Ahmed 女士。請將投訴標記為「私人和機密」。

為了方便使用，本流程結束時會附上一份投訴表格範本。如果您需要協助填寫表格，請聯絡學校辦公室。您也可以尋求第三方機構(例如公民諮詢局)的協助。

根據平等法，我們將根據需要考慮做出合理調整，以方便投訴人存取並完成此投訴程序。例如，以其他格式提供資訊、協助投訴人提出正式投訴或在方便的地點舉行會議。

匿名投訴

我們通常不會調查匿名投訴。但是，校長或校董會主席(如適用)將決定該投訴是否需要調查。

時間尺度

您必須在事件發生後三個月內提出投訴，如果發生了一系列相關事件，則必須在最後一起事件發生後三個月內提出投訴。如有特殊情況，我們也會考慮在此期限之外提出的投訴。

學期外收到的投訴

我們會將學期外提出的投訴視為假期後第一個上課日收到的投訴。

本投訴程序的範圍

此程序涵蓋所有有關伯靈頓幼兒園提供的任何社區設施或服務的投訴，但根據其他法定程序處理的投訴除外，包括下列投訴。

例外	聯絡人
<ul style="list-style-type: none"> ● 學校招生 ● 特殊教育需求的法定評估 ● 學校重組提案 	<p>招生、特殊教育需求法定評估或學校重組提案的問題應向金斯頓皇家自治市提出。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 可能需要進行兒童保護調查的事項 	<p>有關兒童保護事宜的投訴將根據我們的兒童保護和保障政策以及相關法定指導進行處理。</p> <p>如果您有嚴重的擔憂，您可能想要聯繫負責當地保護工作的當地政府指定官員 (LADO) 或多機構保護中心 (MASH)。</p> <p>SPA (單點存取) 0208 547 5008 電話: 020 8891 7370</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 禁止兒童入學* 	<p>有關提出排斥擔憂的更多信息，請訪問： www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions</p> <p>。</p> <p>*有關行為政策應用的投訴可以透過學校的投訴程序提出。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 檢舉 	<p>我們對所有員工 (包括臨時員工和承包商) 都有內部檢舉程序。</p> <p>對於不願直接向雇主舉報的教育領域舉報人，教育部長是負責處理教育相關事務的指定負責人。檢舉人可透過以下方式進行轉介：www.education.gov.uk/contactus。</p> <p>志工人員如對我們學校有任何疑慮，請透過學校的投訴程序進行投訴。您也可以直接向洛杉磯縣 (LA) 或教育部 (請參閱上方連結) 投訴，具體取決於您投訴的內容。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 員工投訴 	<p>員工的投訴將根據學校內部申訴程序處理。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 員工行為 	<p>如果合適，有關員工的投訴將根據學校的內部紀律程序處理。</p> <p>投訴人不會被告知任何因投訴而對工作人員採取的紀律處分。但是，投訴人將被告知此事正在處理中。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 對可能使用學校場地或設施的其他提供者提供的服務的投訴 	<p>服務提供者應有自己的投訴流程來處理服務投訴。請直接聯絡服務提供者。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 國家課程 - 內容 	<p>請聯絡教育部： www.education.gov.uk/contactus</p>

如果其他機構正在調查投訴的某些方面，例如警察、地方當局 (LA) 保護小組或法庭，這可能會影響我們遵守此程序中的時間表的能力，或導致程序暫停，直到這些公共機構完成調查。

如果投訴人對伯靈頓幼兒園就其投訴，我們將考慮是否暫停其投訴程序直到這些法律程序結束為止。

解決投訴

伯靈頓幼兒園希望在程序的每個階段都能解決投訴。如合適，我們將確認投訴全部或部分成立。此外，我們可能提供以下一項或多項服務：

- 一個解釋

- 承認情況可以得到不同或更好的處理
- 我們將盡力確保投訴事件不會再次發生
- 解釋已採取或將採取哪些措施以確保此類事件不再發生，並指明做出任何改變的時間表
- 承諾根據投訴審查學校政策
- 道歉。

撤回投訴

如果投訴人想撤回投訴，我們將要求他們以書面確認。

角色和職責

投訴人

如果投訴人符合以下條件，投訴將得到更有效的回應：

- 儘早完整解釋投訴
- 配合學校尋求投訴的解決方案
- 及時回應訊息或會議要求，或同意投訴的細節
- 根據需要尋求協助
- 尊重所有涉及投訴的人
- 不要在社群媒體上公開投訴的細節並尊重保密。

投資鱷魚

調查員的職責是透過以下方式確定與投訴相關的事實：

- 透過以下方式對投訴進行全面、公開、透明和公平的審議：
 - 對投訴人進行細緻而徹底的採訪，以確定發生了什麼以及誰參與其中
 - 訪問工作人員、兒童/青少年以及其他與投訴相關的人員
 - 考慮記錄和其他相關信息
 - 分析資訊
- 與投訴人聯絡 一個澄清投訴人認為可以糾正問題的做法是適當的。

調查人員應該：

- 以開放的心態進行採訪，並準備堅持提問
- 記錄訪談內容或安排獨立記錄員記錄會議記錄
- 確保調查期間所發出的所有文件在上訴期間得到安全保存
- 注意回覆的時間表
- 為校長或投訴委員會準備一份綜合報告，列出事實、確定解決方案並建議解決問題的行動方案。

校長或投訴委員會將決定是否支持或駁回投訴，並將該決定告知投訴人，並提供適當的升級詳細資訊。

管理機構秘書

書記官是投訴人和委員會的聯絡人，應當：

- 確保所有參與投訴程序的人員都了解自己的合法權利和義務，包括與學校投訴、教育法、2010年《平等法》、《2000年《資訊自由法》、2018年《資料保護法》(DPA)和《一般資料保護規範》(GDPR)相關的立法規定
- 確定會議的日期、時間和地點，確保日期對各方都方便(如果他們被邀請參加)，並且會議地點和會議程序方便
- 整理與投訴相關的任何書面資料(例如，第一階段的文書工作、學校和投訴人的意見書)，並在會議前在商定的時間內將其發送給各方
- 記錄訴訟程序
- 分發會議記錄
- 將委員會的決定通知所有各方。

委員會主席(請參閱下面的定義—「第2階段」)

委員會主席由投訴委員會成員在投訴會議召開前提名，其職責是確保：

- 要求雙方(透過書記官)在會議前的指定日期之前提供與投訴相關的任何補充資訊
- 會議以非正式的方式進行，不具有對抗性，如果邀請各方參加，每個人都會受到尊重和禮貌對待
- 投訴人可能不習慣在這樣的會議上發言，但這種做法能讓他們感到安心。如果投訴人是兒童/青少年，這一點尤其重要。
- 向投訴人解釋委員會的職責
- 所有出席者都可以看到書面資料，只要它不違反保密性或任何個人根據 DPA 2018 或 GDPR 所享有的隱私權。

如果出現新問題，最好讓每個人都有機會考慮並發表評論；這可能需要短暫休會

- 投訴人和學校都有機會陳述自己的情況並尋求澄清，可以透過會議前的書面陳述或在會議期間口頭陳述的方式進行
- 問題已解決
- 做出了關鍵事實認定
- 該委員會思想開放，獨立行事
- 委員會的任何成員均不對程序結果有任何外部利益，也不參與程序的早期階段
- 會議記錄
- 他們與書記官聯絡。

會員(定義如下 - “第2階段”)

委員會成員應注意：

- 會議必須獨立、公正，並應被視為如此
如果州長之前曾參與過該投訴或相關情況，則不得加入該委員會。
- 會議的目的應該是解決投訴並實現學校與投訴人之間的和解
我們理解，如果會議結果不利於投訴人，他們可能不會滿意。我們只能查明事實，並提出建議。
- 許多投訴者在正式場合會感到緊張和拘謹

父母/監護人在討論影響孩子的問題時常常會情緒激動。

- 如果投訴人是兒童/年輕人，並且在整個或部分會議期間在場，則需要格外小心仔細考慮氣氛和程序應確保兒童/年輕人不會感到害怕。

委員會應尊重兒童/青少年的觀點，並給予其與成年人觀點同等的考慮。

如果兒童/青少年是投訴人，委員會應事先詢問是否需要任何支援來幫助他們提出投訴。如果兒童/青少年的父母是投訴人，委員會應給予父母機會，說明兒童/青少年需要參加會議的哪些部分(如有)。

然而，應告知家長，如果家長希望孩子/青少年參加委員會認為不符合孩子/青少年最佳利益的會議部分，則可能無法總是達成一致。

- 兒童/青少年的福祉至關重要。

第一階段

正式投訴必須透過學校辦公室向校長提出(除非投訴涉及校長本人)。投訴方式包括親自到校、書面(盡可能使用投訴表)或電話。

校長將記錄收到投訴的日期，並在5個工作天內以書面形式(信函或電子郵件)確認收到投訴。

在回覆中，校長將努力澄清投訴的性質，詢問哪些問題尚未解決，以及投訴人希望看到的結果。校長可以考慮面對面溝通是否是最適合的方式。

注意：校長可以將調查委託給學校高階領導團隊的其他成員，但不能委託決定。

在調查期間，校長(或調查員)將：

- 如有必要，請採訪涉事人員和/或被投訴人，並允許他們隨行
- 保留與調查有關的任何會議/訪談的書面記錄。

調查結束後，校長將在10日內收到投訴之日起一個工作天內。

如果校長無法在截止日期前完成，他們將向投訴人提供最新消息和修改後的回覆日期。

回覆將詳細說明為調查投訴所採取的所有措施，並全面解釋所做的決定及其理由。在適當情況下，回覆也將詳細說明伯靈頓幼兒園將採取的解決投訴的措施。

如果投訴人對第一階段的結果仍然不滿意，校長將建議投訴人如何升級投訴。

如果投訴涉及校長或管理機構成員(包括主席或副主席)，將任命一位具有適當技能的管理者來完成第一階段的所有行動。

有關校長或管理機構成員的投訴必須透過學校辦公室向書記官提出。

如果投訴是：

- 共同討論主席和副主席或
- 整個管理機構或
- 管理機構的大多數

第一階段將由獨立調查員由管理機構任命。調查結束後，獨立調查員將提供正式的書面答覆。

第 2 階段

如果投訴人對第一階段的結果不滿意，並希望進一步處理此事，他們可以將投訴升級到第二階段——與管理機構的成員會面投訴委員會，該委員會將由前三位公正的、可信賴的理事組成。這是投訴程序的最後階段。

升級到第 2 階段的請求必須透過學校辦公室向書記官提出，截止日期為10收到第一階段回覆後的工作日。

書記官將記錄第 2 階段收到投訴的日期，並在 5 個工作天內以書面形式(信函或電子郵件)確認收到投訴。

只有在有特殊情況時，才會考慮在此時間範圍之外收到的請求。

書記官將致函投訴人，告知其會議日期。他們計劃在20天內召開會議。在職的收到第二階段請求後的幾天內。如果無法做到這一點，書記官將提供預計日期並告知投訴人。

如果投訴人無正當理由拒絕三個擬議日期，書記官將決定何時舉行會議。會議將在投訴人缺席的情況下，根據雙方提交的書面意見繼續進行。

投訴委員會將由至少三位先前未參與或知道此投訴的校董組成。會議召開前，他們將自行決定由誰擔任申訴委員會主席。如果伯靈頓幼兒園的校董少於三位，書記官將透過其他當地學校或其所在地區的校董服務團隊尋找其他獨立校董，以組成委員會。或者，也可以在第二階段召集一個完全獨立的委員會來審理該投訴。

委員會將決定是否透過邀請各方開會或書面陳述來處理投訴，但在做出決定時，他們會考慮到投訴人的需求。

如果投訴人被邀請參加會議，他們可以攜帶需要有人陪同提供支援。可以是親戚或朋友。一般情況下，我們不鼓勵任何一方帶法定代理人參加委員會會議。然而，有時可能需要法律代表。

例如，如果學校員工在投訴會議上被傳喚為證人，他們可能希望得到工會和/或法律代表的支持。

注意：有關員工行為的投訴通常不會根據本投訴程序處理。投訴人將被告知，任何員工行為投訴將根據員工紀律處分程序(如適用)進行處理，但結果不會告知投訴人。

媒體代表不得參加。

至少10 會議開始前幾天，書記官將：

- 確認並通知投訴人會議的日期、時間和地點，確保如果邀請投訴人，日期對各方都方便，並且地點和程序方便
- 要求向委員會提交至少任何進一步書面資料的副本7 在職的會議前幾天。
- 至少向所有各方分發任何書面資料5會議召開日前一個工作日。

委員會通常不會接受未經所有被錄音方知情同意而秘密取得的談話錄音作為證據。

委員會在此階段不會審查任何新的投訴，也不會考慮與初始投訴無關的證據。新的投訴必須從程序的第一階段開始處理。

會議將以私密方式進行。通常不允許對會議或對話進行電子錄音，除非投訴人本身殘疾或特殊需求(例如視力障礙)。會議或對話進行前，必須事先徵得所有與會人員的知情同意。所有會議記錄中均會記錄這些同意。

委員會將審議投訴及所有提交的證據。委員會可以：

- 全部或部分支持投訴

- 全部或部分駁回投訴。

如果投訴全部或部分成立，委員會將：

- 決定採取適當的行動來解決投訴
- 在適當的情況下，建議改變學校的系統或程序，以防止將來發生類似問題。

這委員會主席將向投訴人和伯靈頓幼兒園提供充滿在 5 天內以書面解釋其決定及其理由 在職的天。

寫給投訴人的信中將包含如何联系教育部的詳細信息，如果他們對投訴的處理方式不滿意 伯靈頓幼兒園。

如果投訴是：

- 共同討論主席和副主席或
- 整個管理機構或
- 管理機構的大多數

第二階段將由獨立州長組成的委員會進行聽證。

回覆將詳細說明為調查投訴所採取的所有措施，並全面解釋所做的決定及其理由。在適當情況下，回覆也將詳細說明伯靈頓幼兒園將採取的解決投訴的措施。

如果投訴人仍然不滿意，回覆中還會建議他們如何升級投訴。

後續步驟

如果投訴人認為學校沒有按照公佈的投訴程序處理他們的投訴，或者學校在履行教育法規定的職責時採取了非法或不合理的行為，他們可以在完成第二階段後聯繫教育部。

教育部通常不會重新調查投訴內容，也不會推翻伯靈頓幼兒園所做的任何決定。教育部將考慮伯靈頓幼兒園是否遵守了與投訴相關的教育法規和任何法定政策。

投訴人可以透過以下方式在線上向教育部提出投訴：www.education.gov.uk/contactus請致電：0370 000 2288 或寫信至：

教育部
皮卡迪利門
商店街
曼徹斯特
M1 2WD。

處理連續且不合理的投訴

學校致力於公平公正地處理所有投訴，並為投訴人提供高品質的服務。學校通常不會限制投訴人與學校的聯繫；但是，學校不會要求教職員工容忍不可接受的行為，並將採取措施保護教職員工免受此類行為的侵害，包括辱罵、冒犯、貶損、誹謗或威脅性行為。

當投訴人有以下情況時，投訴可能被視為不合理：

- 儘管提供協助，但仍拒絕表達其投訴或具體說明投訴的理由或提出投訴所尋求的結果。
- 拒絕配合投訴調查過程，但仍希望他們的投訴得到解決。
- 拒絕接受某些問題不屬於投訴程序的範圍。

- 堅持以不符合已採用的投訴程序或良好做法的方式處理投訴。
- 堅持追究毫無根據或超出投訴程序範圍的投訴，毫無道理。
- 引入投訴人期望得到考慮和評論的瑣碎或不相關信息，或提出大量詳細但不重要的問題，並堅持要求得到充分答复，通常是立即答复並按照投訴人自己的時間表答复。
- 對試圖解決問題的員工提出不合理的投訴並尋求更換他們。
- 提出強迫性、持續性、騷擾性、頻繁性、誹謗性、貶損性或重複性的投訴。
- 隨著調查的進行，投訴的依據也會改變。
- 反覆提出相同的投訴(儘管先前的調查或回應表明該投訴毫無根據或已得到處理)。
- 拒絕接受對該投訴的調查結果，而學校的投訴程序已得到充分和適當的實施和完成，包括提交給教育部。
- 尋求不切實際的結果，或缺乏任何嚴肅目的或價值的解決方案。
- 在處理投訴期間，透過親自、書面、電子郵件和電話等方式與工作人員進行頻繁、冗長、複雜且緊張的聯繫，對學校時間造成過多要求。
- 使用威脅來恐嚇。
- 使用辱罵性、攻擊性、誹謗性、貶損性或歧視性語言或暴力。
- 在調查投訴時未能遵守保密要求，並試圖傳播或分享訊息，或與未參與調查的其他人閒聊。
- 明知故犯地提供虛假資訊。
- 發布或發表資訊在社群媒體或其他公共論壇上。

在投訴處理過程中，投訴人應限制與學校溝通的次數。重複發送信件(無論是透過信件、電話、電子郵件或簡訊)均無濟於事，因為這可能會延遲結果的達成。

只要有可能，校長或校董會主席就會在做出「不合理」評分之前與投訴人非正式地討論任何問題。

如果行為持續，校長將致函投訴人，解釋其行為不合理，並要求其改正。對於過度聯繫學校並造成嚴重干擾的投訴人，學校可在溝通計畫中明確溝通方式並限制聯繫次數。通常會在六個月後進行審查。

如果投訴人堅持被認為不合理和過度的行為，學校可以尋求法律建議。

停止回應

只有以下陳述屬實時，才會考慮停止回應的決定：

- 我們已採取一切合理措施來解決投訴人的擔憂。
- 學校已向投訴人明確說明其立場和選擇。
- 投訴人多次聯繫學校，每次都提出基本相同的觀點。

如果符合上述標準，學校在決定停止回應時，也會考慮投訴人是否經常在溝通中辱罵、誹謗、冒犯或攻擊他人，是否對他人發表侮辱性的個人評論或威脅(包括線上或群組聊天中的評論)，如果學校認為其意圖擾亂或給學校帶來不便，學校將以書面形式告知投訴人，告知其停止回應的意圖。

對於任何嚴重的侵略或暴力事件，我們將立即以書面形式記錄所關注的問題和採取的行動，並通知警方。這可能包括禁止個人進入場所。請參閱《家長及訪客行為準則》。

投訴表

請填寫完畢並透過學校辦公室交還給校長 S Yay-Walker 女士(或如果是針對校長的投訴，請交還給校董會主席 Matt Martin 先生)，學校辦公室將確認收到並解釋將採取什麼措施。

您的姓名：
學生姓名(如相關)：
您與學生的關係(如相關)：

地址：

郵遞區號：

日間電話號碼：

晚間電話號碼：

請詳細說明您的投訴，包括您已採取的任何行動，例如您是否與學校的任何人談過/寫信告知此事。

您認為現階段採取什麼措施可以解決問題？

您是否附上了任何文件？如果有，請提供詳細資訊。

簽名：
日期：
官方使用
確認發送日期：
由誰：
投訴提及：
日期：