

伯靈頓嬰幼兒學校

政策標題: 投訴政策

責任人: 你的耶耶沃克

關鍵立法:

2002年教育法案; 2010年平等法案; 2018年資料保護法案; 英國一般資料保護規範 (GDPR); 2000年資訊自由法案; 2016年學校資訊 (英格蘭) (修訂) 條例

查閱的文件:

2016 年學校申訴程序最佳實務建議 (英國教育部, 2016 年 1 月); 英國教育部/Parentkind 家長申訴指南; 資訊專員辦公室《如何處理資料保護申訴》

政策史:

期號	日期	作者	變更概要	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	評論, 來自校車	或2025年
7	2025 年總和	為什麼	審查	或2026年
8	或2026年	為什麼	來自國家學院的最新消息	或 2027 年

經州長會議批准:

請參閱本次會議的簽字會議記錄。

策略儲存: 請參閱頁腳

平等聲明

我們認真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義務 (PSED) 的一部分, 旨在適當考慮消除歧視、促進機會平等和在我們社區中建立良好關係的需要。

意向聲明

伯靈頓嬰幼兒學校致力於在最早階段解決所有投訴，並盡可能以非正式方式解決，同時致力於在整個過程中繼續提供最高品質的教育。

本政策旨在處理針對教職員工或學校整體的任何投訴，無論涉及學校的任何方面，還是設施或服務的提供。其目的是確保學校的投訴程序簡潔扼要、公正無私、非對抗性，能夠進行全面公平的調查，尊重保密原則，並提供有效的回應和適當的補救措施。

任何人，包括公眾成員，都有權對學校提供的設施或服務提出投訴。一旦投訴提出，可以在任何階段解決或撤回。

定義

就本政策而言：

- 一份“投訴”是對已採取的行動或不作為表示不滿的表達或聲明。
- 一個“擔憂”是對某個重要問題表示擔憂或懷疑，並尋求保證。
- “不滿”員工申訴是指員工認為學校在執行某項政策或流程時，未能公平或妥善解決問題。申訴將依照學校的申訴政策進行處理。

儘早解決所有疑慮和投訴符合所有人的利益。許多問題/疑慮可以透過非正式途徑解決，無需啟動正式的投訴程序。伯靈頓嬰幼兒學校認真對待所有疑慮，並將盡一切努力盡快解決問題。投訴可以透過此程序正式解決，也可以根據投訴人的選擇以非正式方式解決。

如果個人難以與某位教職員工溝通，學校將尊重其意見。在這種情況下，學校辦公室會將投訴人轉介給另一位教職員工（該員工可能資歷更深，但並非必須如此——保持公正至關重要）。

誰可以投訴？

本投訴程序並非僅限於在校註冊兒童的家長或監護人。任何人士，包括公眾成員，均可就伯靈頓嬰幼兒學校提供的任何設施或服務提出投訴。除非投訴已根據單獨的法定程序處理（例如與開除或入學相關的上訴），否則我們將採用本投訴程序。任何希望就其子女的特殊教育需求（SEN）服務提出具體投訴的人士，也應參考我們的相關規定。[發送策略](#)。

角色與職責

投訴人

如果投訴人能夠做到以下幾點，將會得到更有效的回應：

- 配合學校尋求解決投訴的方案。
- 儘早充分表達投訴內容和顧慮。
- 及時回應任何資訊或會面請求。
- 如有需要，請尋求協助。
- 尊重所有與投訴有關的人員。
- 請勿在社群媒體、公共論壇或聊天群組中公開細節，並尊重保密原則。

投訴調查員

調查人員將：

- 對投訴進行全面、公開、透明、公正的審理。
- 對投訴人、教職員、學生和證人進行細緻、全面的訪談。
- 根據檔案管理政策，維護公正、準確、安全的檔案記錄。
- 向校長或投訴委員會提交一份全面的報告，列明事實、解決方案和建議行動。

理事會秘書

辦事員(N·艾哈邁德小姐)將：

- 作為投訴人和委員會的聯絡人。
- 確保各方了解其在教育和資料保護法律法規下的法律權利和義務。
- 確定小組聽證會的日期、時間和地點。
- 在約定的時間內，提前收集並分發所有書面資料。
- 記錄訴訟過程，分發會議紀要，並將結果通知各方。

小組/委員會主席

小組主席將：

- 確保會議以非正式、尊重和非對抗的方式進行。
- 確保所有問題都得到解決，並且關鍵事實結論都基於證據。
- 讓參與者，特別是兒童，感到輕鬆自在。
- 確認委員會成員中無人曾參與相關活動或有利益衝突。

如何提出問題或提出申訴

投訴可以親自提出、以書面提出或透過電話提出。經適當同意，第三方也可以代表投訴人提出投訴。

- 對教職員(校長除外)的投訴必須透過學校辦公室提交給校長S Yay-Walker女士，並註明。私密且保密。
- 對校長的投訴：必須透過學校辦公室寄送至校董會主席馬特·馬丁先生，並註明。私密且保密。
- 對州長的投訴：必須透過學校辦公室寄送至校董會秘書N Ahmed女士，並註明。私密且保密。

時間尺度

投訴必須在規定時間內提出。三個月投訴必須在事件發生之日起三個月內提出；如果發生一系列相關事件，則必須在最後一次事件發生之日起三個月內提出。超出此時間範圍的投訴，僅在特殊情況下才會予以考慮。

學期外收到的投訴

在學期外提出的投訴將被視為在假期結束後的第一個上學日收到。

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(視情況而定)將決定該投訴是否需要調查。

範圍和例外情況

本程序涵蓋所有關於伯靈頓嬰幼兒學校提供的設施和服務的投訴，但另有法定程序規定的事項除外：

例外情況	聯繫誰
● 學校入學 ● 法定特殊教育需求評估	請聯絡金斯頓皇家自治市。

● 學校重組方案	
● 兒童保護 ● 保障	依照兒童保護和保障政策進行管理。 SPA(單點存取) 0208 547 5008 側面:020 8891 7370
● 兒童停學和開除*	www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions 。 *有關行為準則執行情況的投訴可透過學校的投訴程序提出。
● 檢舉	根據內部舉報政策進行管理。指定聯絡人:教育部。 www.education.gov.uk/contactus 。 對我們學校有任何疑慮的志工員工應該透過學校的投訴程序進行投訴。
● 員工不滿 ● 員工行為	對教職員的投訴將根據學校的紀律處分程序酌情處理。 投訴來自工作人員將依照學校內部申訴程序處理。 投訴人將被告知此事正在處理中,但不會收到紀律處分結果的詳情。
● 對第三方服務提供者的投訴	服務提供者必須有自己的投訴處理流程。請直接與他們聯絡。
● 國家課程 - 內容	請聯絡教育部: www.education.gov.uk/contactus

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本程序時限的能力,或導致本程序暫停,直到這些公共機構完成調查為止。

如果投訴人對...提起法律訴訟 關於伯靈頓嬰幼兒學校的投訴,我們將考慮是否暫停針對該投訴的投訴程序。直到這些法律程序結束為止。

解決投訴

在處理投訴的每個階段,伯靈頓嬰幼兒學校都希望解決投訴。如情況允許,我們會確認投訴全部或部分成立。此外,我們也可能提供以下一項或多項措施:

- 解釋
- 承認這種情況本來可以有不同或更好的處理方式。
- 我們保證會盡力確保所投訴的事件不再發生。
- 解釋已採取或將要採取哪些措施以確保此類事件不再發生,並說明任何變更將在何時完成。
- 承諾根據投訴審查學校政策
- 道歉。

撤回投訴

如果投訴人想要撤回投訴,我們會要求他們以書面確認。

投訴程序

第一階段：向校長正式投訴

1. 正式投訴必須以書面形式(盡可能使用投訴表格)或透過電話/電子郵件提交給校長。(如果投訴對象是校長本人,則提交給校董會主席秘書)。
2. 校長將記錄收到日期,並在5個工作天內發出書面確認函。
3. 校長(或指定的高級領導調查員)將調查此事,約談相關人員並做好書面記錄。
4. 收到申請後10個工作天內,我們將發出正式的書面結果函,解釋決定、理由以及任何糾正措施。
5. 如果投訴人仍不滿意,將會被告知如何升級到第二階段。

關於理事會投訴的說明:如果投訴涉及主席和副主席,或涉及大多數/全部理事會成員,則第一階段將由理事會任命的獨立調查員進行。

第二階段：申訴申訴小組(CAP)

6. 如對第一階段的答覆不滿意,投訴人可在收到第一階段答覆後的10個工作天內向校董會提出上訴。上訴請求必須透過學校辦公室提交給學校書記官。
7. 書記官將在5個工作天內確認收到申請,並在收到申請後的20個工作天內召開聽證會。
8. 投訴委員會將由三名公正的校董組成,他們事先對案件不知情,也未參與其中。如有必要,將從其他學校或地方教育局聘請獨立校董。
9. 至少10個工作天會議日期通知將送達各方。任何其他書面證據必須至少提前7個工作天提交,並至少提前5個工作天分發給各方。
10. 聽證會以非公開形式舉行。一般不鼓勵律師出庭,除非情況特別(例如,由工會/律師代表支持的工作人員作為證人出庭)。嚴禁媒體記者到場。
11. 如果投訴人無正當理由拒絕三個提議的日期,書記官將決定何時召開會議。會議將在投訴人缺席的情況下,根據雙方提交的書面資料進行。
12. 如果投訴人無正當理由拒絕三個提議的日期,書記官將決定何時召開會議。會議將在投訴人缺席的情況下,根據雙方提交的書面資料進行。
13. 委員會現階段不接受任何新的投訴,也不考慮納入與最初投訴無關的證據。新的投訴必須按照程序的第一階段進行處理。
14. 此面板可以:
 - a. 全部或部分支持該投訴。
 - b. 全部或部分駁回投訴。
 - c. 建議採取適當措施或進行系統性改革。
15. 委員會主席將發表書面答復,解釋調查結果、決定以及後續升級選項。5個工作天聽證會。

最後階段：轉交教育部

如果投訴人認為學校的行為違法或不合理,或未能遵守其公佈的程序,他們可以向英國教育部(DfE)在線提交投訴。www.education.gov.uk/contactus, 透過電話0370 000 2288或郵寄至:

教育部

皮卡迪利門, 商店街

曼徹斯特, M1 2WD

處理資料保護投訴

(根據2018年資料保護法第164A條更新)

- 對於個人資料處理方式的擔憂(例如, 資料主體存取請求、資料安全、隱私權), 我們將及時處理。
- 致謝: 學校將在規定時間內受理資料保護投訴。30個自然日收據。
- 回覆: 學校將立即展開調查, 採取適當措施, 並及時向投訴人通報情況。
- 投訴人有權直接向以下機構提出資料保護方面的擔憂: 資訊專員辦公室(ICO)。

處理連續性、無理性和群體性投訴

學校承諾公平、尊重地處理所有投訴, 但絕不容忍對教職員的辱罵、冒犯、貶損、誹謗、威脅或歧視行為。

投訴可能被視為不合理或連續如果投訴人:

- 拒絕說明理由或配合調查。
- 堅持追求與程序或良好實踐不符的結果。
- 過度佔用學校時間(例如, 大量寫信、發電子郵件、打電話)。
- 使用辱罵性、冒犯性、貶損性、誹謗性、威脅性或歧視性語言。
- 依靠虛假陳述或利用社群媒體/公共論壇騷擾員工。
- 未能保守秘密, 向與調查無關的人員散佈或分享資訊或八卦。
- 提交捏造的或人工智慧生成的投訴, 其中包含虛假或不準確的法律主張。

停止回應

如果學校已採取一切合理措施解決問題, 並已明確表明立場, 但投訴人仍反覆以不合理的方式向學校提出實質上相同的觀點, 則學校可能會決定停止回應。

投訴活動

如果學校收到大量關於相同主題的重複投訴:

- 來自個人未連接致學校: 學校將在網站上發布一份回應。
- 來自個人連接給學校(例如, 家長): 每位投訴者都將收到回覆。

禁止進入學校場所

學校場地屬於私人財產。如果訪客的行為引起擔憂, 校長或校董會主席可以要求離開, 並暫時撤銷其在校的默示許可。校方將以書面通知訪客, 並給予其陳述意見的機會, 之後校董會將進行審查。

對於任何嚴重的攻擊或暴力事件, 我們將立即以書面形式記錄所採取的行動和關注事項, 並通知警方。這可能包括禁止/禁止某人進入場所。請參閱《家長與訪客行為準則》。

監控、審查和可用性

本政策將在學校網站上公佈, 並將進行審核。每年由理事會(下次審核:)2027年秋季)。

附錄A: 申訴表

(請填寫完畢後透過學校辦公室交給校長S Yay-Walker女士, 或校董會主席Matt Martin先生(如涉及校長事宜)。)

投訴表

投訴人姓名：
學生姓名(如有)：
與學生的關係(如適用)：
地址：
郵遞區號： 電話號碼：
請詳細說明您的投訴內容，包括您迄今為止採取的任何非正式措施的詳情，例如您是否已就此事與學校的任何人進行過交談/寫作。
您認為現階段可以採取哪些措施來解決問題？
您是否附上了任何文件？如果是，請提供詳細資訊。
簽名： 日期：
僅限官方使用
確認發送日期：
作者：
投訴已提交至：
日期：