

벌링턴 유아 및 보육원

정책 제목: 불만 처리 정책

책임이 있는 사람:당신의 아이 워커

주요 법률:

참조된 문서:

2016년 학교 불만 처리 절차에 대한 모범 사례 조언(DfE, 2016년 1월)

정책 내역:

호	날짜	작가	변경 사항 요약	다음 검토 날짜
1	2017년 1월	왜		2020년 1월
2	2020년 1월	왜		2023년 봄
3	2021년 2월	왜		2022년 봄
4	2022년 1월	왜	DfE 템플릿에서	2023년 봄
5	2023년 2월	왜	검토	2024년 봄
6	아니면 2024년	왜	스쿨버스 리뷰	아니면 2025년

주지사 회의에서 승인됨:

이 회의의 서명된 의사록을 참조하십시오.

정책 저장소: 바닥글 참조

평등 선언문

우리는 이 정책이 평등에 미치는 영향과 보호 특성을 지닌 이해관계자에게 미칠 수 있는 영향을 신중하게 고려하고 분석했습니다. 이는 지역 사회에서 차별을 없애고, 기회 균등을 증진하고, 좋은 관계를 조성해야 할 필요성을 충분히 고려하라는 공공 부문 평등 의무(PSED) 요구 사항을 충족하려는 우리의 약속의 일환입니다.

누가 불만을 제기할 수 있나요?

이 불만 처리 절차는 학교에 등록된 아동의 부모나 보호자에게만 국한되지 않습니다. 일반인을 포함한 누구든 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)에서 제공하는 모든 시설이나 서비스에 대해 불만을 제기할 수 있습니다. 별도의 법정 절차(예: 제적 또는 입학 관련 이의 제기)에 따라 불만을 처리하지 않는 한, 이 불만 처리 절차를 따릅니다. 자녀의 특수교육(SEN) 제공에 대해 구체적으로 불만을 제기하고자 하는 분은 저희 학교 웹사이트(www.burlingtoninfantandnurseryschool.org)를 참조하십시오. [보내기 정책](#).

우려와 불만의 차이

우려사항은 '로 정의될 수 있습니다.중요하다고 여겨지는 문제에 대한 걱정이나 의심의 표현으로, 안심을 구하는 것'.

불만 사항은 '어떤 식으로 표현하든, 취해진 조치나 조치 부족에 대한 불만의 표현'.

우려 사항과 불만 사항은 가능한 한 빨리 해결되는 것이 모두에게 이롭습니다. 많은 문제/우려 사항은 공식적인 불만 처리 절차를 거치지 않고도 비공식적으로 해결될 수 있습니다. 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)은 우려 사항을 심각하게 받아들이고 가능한 한 빨리 해결하기 위해 최선을 다할 것입니다.

특정 직원과 우려 사항에 대해 논의하는 데 어려움이 있으시다면, 저희는 귀하의 의견을 존중하겠습니다. 이러한 경우, 학교 사무실에서 당신을 다른 곳으로 추천할 것입니다 더 선배직원. 마찬가지로, 직접 관련된 직원이 우려 사항을 처리할 수 없다고 느끼는 경우, 학교사무실다른 직원을 소개해 드리겠습니다. 해당 직원이 더 직급이 높을 수는 있지만, 반드시 그럴 필요는 없습니다. 문제를 객관적이고 공정하게 고려하는 능력이 더 중요합니다.

하지만 때로는 공식적으로 우려 사항을 제기하고 싶어 하시는 경우가 있다는 것을 잘 알고 있습니다. 이 경우, 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)은 본 불만 처리 절차에 명시된 단계를 통해 내부적으로 문제를 해결하려고 노력할 것입니다.

우려 사항을 제기하거나 불만을 제기하는 방법

우려또는 불만직접, 서면 또는 전화로 신고할 수 있습니다. 또한, 신고자를 대신하여 제3자가 신고할 수 있습니다. 단, 신고자의 적절한 동의가 있어야 합니다.

우려 사항은 담임 선생님이나 교장 선생님께 제기해야 합니다. 문제가 해결되지 않을 경우, 다음 단계는 공식적인 불만을 제기하는 것입니다.

불만 제기자는 우려 사항이나 불만을 제기하기 위해 개별 주지사에게 접근해서는 안 됩니다.그들은 개인적으로 행동할 권한이 없으며, 절차의 2단계에서 불만 사항을 고려하지 못할 수도 있습니다.

교장 선생님을 제외한 학교 직원에 대한 불만 사항은 우선 학교 사무실을 통해 교장 선생님인 S Yay-Walker에게 제기해야 합니다.. 해당 내용을 '개인 및 기밀'로 표시해 주세요.

교장 선생님과 관련된 불만 사항은 학교 사무실을 통해 운영위원장인 Matt Martin 씨에게 제출해 주십시오. "비공개 및 기밀"로 표시해 주십시오.

이사회 의장, 개별 이사 또는 이사회 전체에 대한 불만 사항은 학교 사무실을 통해 이사회 서기 N. 아메드(N. Ahmed)에게 제출해 주십시오. "비공개 및 기밀"로 표시해 주십시오.

사용의 편리성을 위해,이 절차 마지막에 민원 양식 템플릿이 포함되어 있습니다. 양식 작성에 도움이 필요하시면 학교 사무실로 문의해 주세요. 시민 자문(Citizens Advice)과 같은 제3자 기관에 도움을 요청하실 수도 있습니다.

평등법에 따라, 불만 제기자가 본 불만 처리 절차에 접근하고 이를 완료할 수 있도록 필요한 경우 합리적인 조정을 고려할 것입니다. 예를 들어, 대체 형식으로 정보를 제공하고, 불만 제기자가 공식 불만을 제기할 수 있도록 지원하며, 접근 가능한 장소에서 회의를 개최하는 것이 포함됩니다.

익명의 불만

익명으로 접수된 불만 사항은 일반적으로 조사하지 않습니다. 단, 필요한 경우 교장 또는 운영위원장이 불만 사항에 대한 조사 필요성을 판단합니다.

시간 척도

사건 발생 후 3개월 이내에, 또는 일련의 관련 사건이 발생한 경우 마지막 사건 발생 후 3개월 이내에 불만 사항을 제기해야 합니다. 예외적인 상황이 발생하는 경우, 이 기간 외에 제기된 불만 사항도 검토합니다.

학기 중 이외에 접수된 불만 사항

학기 중이 아닌 기간에 접수된 불만은 방학 기간 후 첫 번째 학교 수업일에 접수된 것으로 간주합니다.

이 불만 처리 절차의 범위

이 절차는 아래 나열된 절차를 포함하여 다른 법정 절차에 따라 처리되는 불만 사항을 제외한, 버링턴 유아 및 보육원의 지역 사회 시설이나 서비스 제공에 대한 모든 불만 사항을 다룹니다.

예외	누구에게 연락해야 하나요?
● 학교 입학 ● 특수교육 요구 사항에 대한 법적 평가 ● 학교 개편 제안	입학, 특수교육적 요구에 대한 법적 평가 또는 학교 개편 제안에 대한 우려 사항은 킹스턴 왕립 자치구에 제기해야 합니다.
● 아동 보호 조사가 필요할 가능성이 있는 사항	아동 보호 문제에 대한 불만 사항은 당사의 아동 보호 및 안전 보장 정책과 관련 법적 지침에 따라 처리됩니다. 심각한 우려 사항이 있는 경우 지역 안전 보장 책임을 맡고 있는 지역 당국 지정 담당자(LADO)나 다중 기관 안전 보장 허브(MASH)에 문의하시기 바랍니다. SPA(단일 접근 지점) 0208 547 5008 축: 020 8891 7370
● 학교에서의 어린이 배제*	제외에 대한 우려를 제기하는 것에 대한 자세한 내용은 다음에서 확인할 수 있습니다. www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions . *행동 정책 적용에 대한 불만은 학교의 불만 처리 절차를 통해 제기할 수 있습니다.
● 내부고발	당사는 임시직 및 계약직을 포함한 모든 직원을 대상으로 내부 고발 절차를 시행하고 있습니다. 교육부 장관은 교육 관련 사안을 담당할 수 있는 지정 담당자입니다. 교육부 장관은 고용주에게 직접 문제를 제기하고 싶지 않은 교육계 내부고발자를 위해 교육 관련 사안을 담당합니다. 다음 기관으로 의뢰하실 수 있습니다. www.education.gov.uk/contactus . 본교에 대해 우려 사항이 있는 자원봉사 직원은 학교의 불만 처리 절차를 통해 불만을 제기하실 수 있습니다. 불만 내용에 따라 LA 또는 교육부(위 링크 참조)에 직접 불만을 제기하실 수도 있습니다.

● 직원 불만	교직원의 불만 사항은 학교 내부 불만 처리 절차에 따라 처리됩니다.
● 직원 행동	직원에 대한 불만 사항은 적절한 경우 학교 내부 징계 절차에 따라 처리됩니다. 불만 제기로 인해 직원에게 징계 조치가 취해졌다는 사실은 불만 제기자에게 통보되지 않습니다. 단, 해당 사안이 처리되고 있다는 사실은 불만 제기자에게 통보됩니다.
● 학교 건물이나 시설을 사용할 수 있는 다른 제공자가 제공하는 서비스에 대한 불만	서비스 제공업체는 서비스 관련 불만을 처리하기 위한 자체 불만 처리 절차를 갖추어야 합니다. 해당 업체에 직접 문의하시기 바랍니다.
● 국가 교육과정 - 내용	교육부에 문의하세요: www.education.gov.uk/contactus

예를 들어 경찰, 지방자치단체(LA) 안전팀 또는 재판소 등 다른 기관에서 불만 사항의 여러 측면을 조사하는 경우, 이는 본 절차에 따른 기간을 준수하는 당사의 능력에 영향을 미치거나 해당 공공기관에서 조사를 완료할 때까지 절차가 중단되는 결과를 초래할 수 있습니다.

불만 제기자가 상대방에 대해 법적 조치를 취하는 경우 **Burlington** 유아 및 보육원에서 제기한 불만 사항과 관련하여 불만 처리 절차를 중단할지 여부를 고려합니다. 해당 법적 절차가 종료될 때까지.

불만 사항 해결

절차의 각 단계에서 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)은 불만 사항을 해결하고자 합니다. 적절한 경우, 불만 사항의 전체 또는 일부가 인정됨을 알려드립니다. 또한, 다음 중 하나 이상을 제공할 수 있습니다.

- 설명
- 상황이 다르게 또는 더 잘 처리될 수 있었음을 인정함
- 불만이 제기된 사건이 재발하지 않도록 최선을 다하겠다는 약속
- 다시는 그런 일이 일어나지 않도록 하기 위해 취해진 또는 취해질 단계에 대한 설명과 모든 변경 사항이 적용될 시간 척도에 대한 표시
- 불만 사항에 따라 학교 정책을 검토하겠다는 약속
- 사과.

불만 사항 철회

불만 제기자가 불만 사항을 철회하고 싶어하는 경우, 우리는 서면으로 이를 확인해 달라고 요청할 것입니다.

역할 및 책임

원고

불만 제기자는 다음과 같은 경우 불만 사항에 대해 더 효과적인 답변을 받을 수 있습니다.

- 가능한 한 빨리 불만 사항을 자세히 설명하세요
- 불만 사항에 대한 해결책을 모색하기 위해 학교와 협력합니다.
- 정보 요청이나 회의에 신속히 대응하거나 불만 사항에 대한 세부 사항에 동의합니다.
- 필요에 따라 도움을 요청하다

- 불만에 연루된 모든 사람을 존중하십시오
- 불만 사항에 대한 세부 사항을 소셜 미디어에 공개하지 말고, 기밀을 존중하십시오.

투자하다이가터

조사관의 역할은 다음을 통해 불만 사항과 관련된 사실을 확립하는 것입니다.

- 다음을 통해 불만 사항에 대한 포괄적이고 개방적이며 투명하고 공정한 고려를 제공합니다.
 - 불만 제기자에 대한 세심하고 철저한 인터뷰를 통해 무슨 일이 일어났는지, 누가 관련되었는지 확인
 - 불만 사항과 관련된 직원, 어린이/청소년 및 기타 사람들에 대한 인터뷰
 - 기록 및 기타 관련 정보 고려
 - 정보 분석
- 불만 제기자와의 연락 에이불만 제기자가 상황을 바로잡는 데 무엇이 도움이 될지 명확히 밝히는 것이 적절합니다.

조사자는 다음을 수행해야 합니다.

- 열린 마음으로 인터뷰를 진행하고 질문을 계속할 준비를 하십시오.
- 인터뷰 내용을 기록하거나 독립적인 기록 담당자가 회의록을 기록하도록 합니다.
- 조사 중에 생성된 모든 서류가 항소가 진행되는 동안 안전하게 보관되도록 보장합니다.
- 응답 시간 규모를 염두에 두십시오
- 교장 선생님이나 불만 처리 위원회에 사실을 명시하고, 해결책을 확인하고, 문제 해결을 위한 행동 방침을 권고하는 포괄적인 보고서를 준비합니다.

교장 또는 불만 처리 위원회는 불만 사항을 유지할지 기각할지 결정하고, 해당 결정을 불만 제기자에게 전달하며, 적절한 단계적 조치에 대한 세부 정보를 제공합니다.

통치체 서기

서기는 불만 제기자와 위원회의 연락처이며 다음을 수행해야 합니다.

- 학교 불만 사항, 교육법, 평등법 2010, 정보공개법 2000, 데이터 보호법(DPA) 2018 및 일반 데이터 보호 규정(GDPR)과 관련된 법률을 포함하여 불만 처리 절차에 참여하는 모든 사람이 자신의 법적 권리와 의무를 알고 있는지 확인하십시오.
- 회의의 날짜, 시간 및 장소를 설정하고 날짜가 모든 당사자(참석 초대받은 경우)에게 편리한지 확인하고 장소와 회의 진행에 접근이 가능한지 확인합니다.
- 불만 사항과 관련된 모든 서면 자료(예: 1단계 서류, 학교 및 불만 제기자 제출물)를 정리하여 합의된 기간 내에 회의에 앞서 당사자들에게 보냅니다.
- 진행 상황을 기록하다
- 회의록을 배포하다
- 위원회의 결정을 모든 당사자에게 통보합니다.

위원장(아래 정의 참조 - '2단계')

불만 처리 회의에 앞서 지명되는 위원회 의장은 불만 처리 위원회의 구성원으로서 다음 사항을 보장해야 합니다.

- 양측은 (사무원을 통해) 회의에 앞서 지정된 날짜까지 불만 사항과 관련된 추가 정보를 제공하도록 요청받습니다.
- 회의는 비공식적인 방식으로 진행되고 적대적이지 않으며 모든 당사자가 참석하도록 초대된 경우 모든 사람이 존중과 예의를 가지고 대우받는다는 것입니다.
- 이러한 회의에서 발언하는 데 익숙하지 않은 불만 제기자들이 안심할 수 있도록 합니다. 특히 불만 제기자가 아동/청소년인 경우 더욱 중요합니다.
- 위원회의 임무는 불만 제기자에게 설명됩니다.
- DPA 2018 또는 GDPR에 따른 기밀 유지 의무나 개인의 개인정보 보호 권리를 침해하지 않는 한, 서면 자료는 참석한 모든 사람이 볼 수 있습니다.
새로운 문제가 발생하면 모든 사람에게 이를 고려하고 의견을 제시할 기회를 제공하는 것이 좋습니다. 이를 위해 회의를 잠시 연기해야 할 수도 있습니다.
- 불만 제기자와 학교 모두 회의 전에 서면으로 제출하거나 회의에서 구두로 자신의 주장을 밝히고 명확성을 요구할 기회가 주어집니다.
- 문제가 해결되었습니다
- 사실에 대한 주요 발견이 이루어짐
- 위원회는 열린 마음을 가지고 독립적으로 행동합니다.
- 위원회의 어느 위원도 절차의 결과나 절차의 이전 단계에 대한 외부 이해관계가 없습니다.
- 회의록이 작성되었습니다
- 그들은 서기와 연락을 취한다.

위원회 위원(아래 정의 - '2단계')

위원회 위원들은 다음 사항을 알아야 합니다.

- 회의는 독립적이고 공정해야 하며 그렇게 보여야 합니다.
이전에 불만 사항이나 불만 사항을 둘러싼 상황에 관여한 주지사는 위원회에 참여할 수 없습니다.
- 회의의 목적은 불만 사항을 해결하고 학교와 불만 제기자 간의 화해를 이루는 것입니다.
회의 결과가 자신에게 유리하지 않을 경우, 불만 제기자가 결과에 만족하지 못할 수 있다는 점을 인지하고 있습니다. 다만 사실을 확인하고 권고안을 제시하는 것만 가능할 수 있습니다.
- 많은 불평자들은 공식적인 자리에서 긴장하고 억제받는 느낌을 받을 것입니다.
부모/보호자는 자녀에게 영향을 미치는 문제를 논의할 때 종종 감정적 감정을 느낍니다.
- 불만 제기자가 어린이/청소년이고 회의의 일부 또는 전부에 참석하는 경우 특별한 주의가 필요합니다.
분위기와 절차를 신중하게 고려하면 어린이/청소년이 위축감을 느끼지 않도록 해야 합니다.
위원회는 아동/청소년의 의견을 존중하고 성인의 의견과 동등하게 고려해야 합니다.
아동/청소년이 불만 제기자인 경우, 위원회는 불만 제기를 위해 필요한 지원이 있는지 사전에 문의해야 합니다. 아동/청소년의 부모가 불만 제기자인 경우, 위원회는 부모에게 아동/청소년이 회의의 어떤 부분에 참석해야 하는지(필요한 경우) 밝힐 기회를 제공해야 합니다.

그러나 부모가 자녀/청소년의 참석을 원하는 부분이 위원회에서 자녀/청소년의 최선의 이익이 아니라고 판단하는 경우, 합의가 항상 가능하지 않을 수 있다는 점을 부모에게 알려야 합니다.

- 아동/청소년의 복지가 가장 중요합니다.

1단계

공식적인 불만 사항은 교장 선생님께 (교장 선생님에 대한 불만 사항이 아닌 경우) 학교 사무실을 통해 제출해야 합니다. 직접 방문, 서면(가능한 경우 불만 양식 사용), 또는 전화로 제출할 수 있습니다.

교장은 불만 사항이 접수된 날짜를 기록하고, 5개 학교일 이내에 서면(편지 또는 이메일)으로 불만 사항 접수를 확인합니다.

이러한 답변에서 교장은 불만 사항의 본질을 명확히 하고, 해결되지 않은 부분은 무엇이며, 불만 제기자가 어떤 결과를 원하는지 질문할 것입니다. 교장은 이를 위해 대면 회의가 가장 적절한 방법인지 고려할 수 있습니다.

참고사항: 교장은 학교 고위 리더십 팀의 다른 구성원에게 조사를 위임할 수 있지만, 결정을 내릴 수는 없습니다.

조사 중에 교장(또는 조사관)은 다음을 수행합니다.

- 필요한 경우, 해당 문제에 연루된 사람 및/또는 불만이 제기된 사람을 인터뷰하고, 원하는 경우 동행을 허용합니다.
- 조사와 관련된 모든 회의/면접에 대한 서면 기록을 보관합니다.

조사가 끝나면 교장은 공식적인 서면 답변을 제공할 것입니다. 10불만 접수일의 학교 일수.

교장이 이 마감일을 지키지 못할 경우, 불만 제기자에게 업데이트된 답변과 수정된 답변 날짜를 제공하게 됩니다.

답변에는 불만 사항을 조사하기 위해 취한 모든 조치와 결정 사항 및 그 사유에 대한 자세한 설명이 포함됩니다. 필요한 경우, 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)에서 불만 사항을 해결하기 위해 취할 조치에 대한 자세한 내용이 포함됩니다.

교장은 1단계 결과에 여전히 불만이 있는 경우 불만 사항을 상위 단계로 제기하는 방법을 불만 제기자에게 알려줄 것입니다.

불만 사항이 교장이나 운영위원회 위원(위원장이거나 부위원장 포함)에 대한 것이라면, 1단계에서 모든 조치를 완료하기 위해 적절한 기술을 갖춘 운영위원회가 임명됩니다.

교장이나 운영위원회 위원에 대한 불만은 학교 사무실을 통해 서기에게 제기해야 합니다.

불만 사항이 다음과 같은 경우:

- 의장과 부의장에 관해 공동으로 또는
- 전체 관리 기관 또는
- 대부분의 통치 기구

1단계는 다음에 의해 고려됩니다. 독립 조사관관리 기관이 임명합니다. 독립 조사관은 조사가 종료되면 공식적인 서면 답변을 제공합니다.

2단계

불만 제기자가 1단계 결과에 만족하지 못하고 문제를 더 심화시키고자 하는 경우 불만 사항을 2단계(관리 기관 구성원과의 회의)로 확대할 수 있습니다. 불만 처리 위원회, 이는 가능한 한 공정한 세 명의 이사로 구성됩니다. 이는 불만 처리 절차의 마지막 단계입니다.

2단계로의 에스컬레이션 요청은 학교 사무실을 통해 서기에게 해야 합니다. 101단계 응답을 받은 후 학교 일수.

서기는 불만 사항이 접수된 날짜를 기록하고, 5개 학교일 이내에 서면(편지 또는 이메일)으로 불만 사항 접수를 확인합니다.

이 기간 이후에 접수된 요청은 예외적인 상황이 적용되는 경우에만 고려됩니다.

서기는 불만 제기자에게 회의 날짜를 알리는 서신을 보낼 것입니다. 그들은 20일 이내에 회의를 소집할 것을 목표로 할 것입니다. 2단계 요청 접수일로부터 수업일 이내. 만약 이것이 불가능한 경우, 서기는 예상 날짜를 제공하고 불만 제기자에게 계속 알려드릴 것입니다.

원고가 정당한 사유 없이 세 번의 회의 제안을 거부할 경우, 서기는 회의 개최 시기를 결정합니다. 이후 원고가 불참한 상태에서 양측의 서면 제출을 바탕으로 회의를 진행합니다.

불만 처리 위원회는 불만 사항에 대해 사전 관여 또는 인지하지 못한 최소 3명의 이사로 구성됩니다. 회의 전에 이들은 불만 처리 위원회 위원장을 누가 맡을지 서로 결정합니다. 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)의 이사가 3명 미만인 경우, 서기는 다른 지역 학교 또는 LA 주지사 서비스팀을 통해 독립적인 이사를 추가로 확보하여 위원회를 구성합니다. 또는 2단계에서 불만 사항을 처리하기 위해 완전히 독립적인 위원회를 소집할 수 있습니다.

위원회는 당사자들을 회의에 초대하는 방식이나 서면으로 불만 사항을 처리할지 여부를 결정하지만, 결정을 내릴 때는 불만 제기자의 요구 사항을 세심하게 고려합니다.

불만 제기자가 회의에 참석하도록 초대받은 경우, 불만 제기자는 다음과 같은 사항을 가져올 수 있습니다. 지원을 제공할 사람이 필요합니다. 친척이나 친구가 될 수 있습니다. 일반적으로 위원회 회의에 어느 당사자도 법적 대리인을 동반하는 것을 권장하지 않습니다. 그러나 법적 대리인이 필요한 경우도 있을 수 있습니다.

예를 들어, 학교 직원이 불만 처리 회의에 증인으로 소환되는 경우 노조 및/또는 법률 대리인의 지원을 원할 수 있습니다.

참고: 직원 행동 관련 불만은 일반적으로 이 불만 처리 절차에 따라 처리되지 않습니다. 불만 제기자에게는 직원 행동 관련 불만 사항이 적절한 경우 직원 징계 절차에 따라 검토되지만, 그 결과는 공유되지 않는다는 점을 알려드립니다.

언론사 대표자의 참석은 허용되지 않습니다.

적어도 10 회의가 열리기 전 학교 일 동안 서기는 다음을 수행합니다.

- 불만 제기자에게 회의 날짜, 시간 및 장소를 확인하고 통지하며, 불만 제기자가 초대된 경우 날짜가 모든 당사자에게 편리하고 회의 장소 및 절차에 접근이 가능한지 확인합니다.
- 최소한 위원회에 제출할 추가 서면 자료 사본을 요청하십시오. 7 회의 전 학교일.
- 최소한 모든 당사자에게 서면 자료를 배포하십시오. 5회의 날짜 전 학교 일.

위원회는 일반적으로 모든 당사자의 동의 없이 비밀리에 수집된 대화 내용을 녹음한 것은 증거로 받아들이지 않습니다.

위원회는 이 단계에서는 새로운 불만 사항을 검토하지 않으며, 최초 불만 사항과 관련 없는 증거는

포함시키지 않습니다. 새로운 불만 사항은 절차 1단계부터 처리해야 합니다.

회의는 비공개로 진행됩니다. 불만 제기자의 장애 또는 특별한 필요(예: 시각 장애)로 인해 필요한 경우를 제외하고는 회의나 대화의 전자 녹음은 일반적으로 허용되지 않습니다. 회의나 대화가 시작되기 전에 참석자 전원의 사전 동의와 녹음에 대한 동의를 구해야 합니다. 동의는 회의록에 기록됩니다.

위원회는 불만 사항과 제출된 모든 증거를 검토합니다. 위원회는 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- 불만 사항을 전부 또는 일부 지지하다
- 불만 사항을 전부 또는 일부 기각합니다.

불만 사항이 전부 또는 일부 받아들여지는 경우 위원회는 다음을 수행합니다.

- 불만 사항을 해결하기 위해 취해야 할 적절한 조치를 결정합니다.
- 필요한 경우, 향후 유사한 문제가 발생하지 않도록 학교 시스템이나 절차를 변경할 것을 권장합니다.

그위원회 의장불만 제기자와 Burlington 유아 및 보육원에 제공할 것입니다. 가득 차서5일 이내에 서면으로 결정 내용과 그 이유를 설명해야 합니다. 학교 시절.

불만 제기자에게 보내는 편지에는 불만 사항이 처리된 방식에 불만이 있는 경우 교육부에 연락하는 방법에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 버링턴 유아 및 보육원.

불만 사항이 다음과 같은 경우:

- 의장과 부의장에 관해 공동으로 또는
- 전체 관리 기관 또는
- 대부분의 통치 기구

2단계는 독립적인 주지사 위원회에서 진행됩니다.

답변에는 불만 사항을 조사하기 위해 취한 모든 조치와 결정 사항 및 그 사유에 대한 자세한 설명이 포함됩니다. 필요한 경우, 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)에서 불만 사항을 해결하기 위해 취할 조치에 대한 자세한 내용이 포함됩니다.

또한, 불만을 제기한 사람이 여전히 불만을 품고 있을 경우 불만 사항을 어떻게 상위 단계로 제기할 수 있는지에 대한 정보도 답변에 포함되어 있습니다.

다음 단계

불만 제기자가 학교가 공표된 불만 처리 절차에 따라 불만 사항을 처리하지 않았다고 믿거나 교육법에 따른 의무를 수행하면서 불법적이거나 부당하게 행동했다고 생각하는 경우, 2단계를 완료한 후 교육부에 연락할 수 있습니다.

교육부는 일반적으로 불만 사항의 내용을 재조사하거나 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)의 결정을 뒤집지 않습니다. 대신, 벌링턴 유아원(Burlington Infant & Nursery School)이 교육법 및 불만 사항과 관련된 모든 법적 정책을 준수했는지 여부를 검토합니다.

불만 제기자는 다음 웹사이트를 통해 교육부에 불만을 제기할 수 있습니다. www.education.gov.uk/contactus 전화: 0370 000 2288 또는 서면:

교육부
피카딜리 게이트

연쇄적이고 불합리한 불만 관리

학교는 모든 불만 사항을 공정하고 공평하게 처리하고, 불만을 제기하는 분들께 양질의 서비스를 제공하기 위해 최선을 다합니다. 학교는 일반적으로 불만 제기자의 접촉을 제한하지 않습니다. 그러나 학교는 교직원이 용납할 수 없는 행동을 용납할 것을 기대하지 않으며, 모욕적, 모욕적, 명예 훼손적 또는 위협적인 행동을 포함하여 그러한 행동으로부터 교직원을 보호하기 위한 조치를 취할 것입니다.

불만을 제기하는 사람이 다음과 같은 경우 불만이 부당하다고 간주될 수 있습니다.

- 도움 제안에도 불구하고, 불만 사항을 명확히 표현하거나 불만 사항의 근거 또는 불만 제기를 통해 원하는 결과를 명시하기를 거부합니다.
- 불만 사항이 해결되기를 바라면서도 불만 사항 조사 과정에 협조하기를 거부합니다.
- 특정 문제가 불만 처리 절차의 범위에 포함되지 않는다는 사실을 받아들이기를 거부합니다.
- 채택된 불만 처리 절차나 모범 사례와 양립할 수 없는 방식으로 불만 사항을 처리해야 한다고 주장합니다.
- 근거가 없거나 불만 처리 절차 범위를 벗어나는 불만 사항에 대해서는 모든 이유를 넘어서 계속 고집합니다.
- 불만 제기자가 고려되거나 의견을 제시받기를 기대하는 사소하거나 무관한 정보를 제시하거나, 자세하지만 중요하지 않은 질문을 대량으로 제기하고, 종종 즉시, 자체적인 기한에 맞춰 완전히 답변해 달라고 요구합니다.
- 문제를 해결하려는 직원에 대해 부당한 불만을 제기하고 교체를 요구합니다.
- 강박적, 지속적, 괴롭히는, 대량적, 명예 훼손적 또는 반복적인 불만을 제기합니다.
- 조사가 진행됨에 따라 불만의 근거가 변경됩니다.
- (이전 조사나 답변에서 불만 사항이 근거가 없거나 이미 처리되었다는 결론이 나왔음에도 불구하고) 동일한 불만을 반복적으로 제기하는 경우.
- 학교의 불만 처리 절차가 완전하고 적절하게 이행되고 완료되었으며 교육부(DfE)에 회부된 경우에도 해당 불만 사항에 대한 조사 결과를 받아들이기를 거부합니다.
- 비현실적인 결과를 추구하거나, 진지한 목적이거나 가치가 없는 해결책을 추구합니다.
- 불만 사항을 처리하는 동안 직원들에게 직접, 서면, 이메일, 전화로 자주, 시간이 많이 걸리고 복잡하고 스트레스가 많은 접촉을 하여 학교 시간을 과도하게 요구합니다.
- 위협을 이용해 협박한다.
- 모욕적, 공격적, 명예 훼손적 또는 차별적인 언어나 폭력을 사용합니다.
- 고의로 허위 정보를 제공합니다.
- 소셜 미디어나 다른 공개 포럼에 허용할 수 없는 정보를 게시합니다.

민원인은 민원 처리가 진행되는 동안 학교와의 연락 횟수를 제한해야 합니다. 서신, 전화, 이메일 또는 문자 메시지 등 여러 차례 연락하는 것은 결과 도출을 지연시킬 수 있으므로 도움이 되지 않습니다.

가능한 경우, 교장이나 운영위원장은 '부당한' 평가를 내리기 전에 불만 제기자와 비공식적으로 우려 사항을 논의할 것입니다.

해당 행동이 지속될 경우, 교장은 신고자에게 서신을 보내 행동이 부당함을 설명하고 개선을 요청할 것입니다. 신고자가 학교에 과도하게 연락하여 상당한 수준의 지장을 초래하는 경우,

학교는 연락 방법을 명시하고 연락 횟수를 제한하는 연락 계획을 수립할 수 있습니다. 이는 일반적으로 6개월 후에 검토됩니다.

응답 중지

응답 중단 결정은 다음 진술이 사실인 상황에서만 고려됩니다.

- 불만 제기자의 우려 사항을 해결하기 위해 모든 합리적인 조치가 취해졌습니다.
- 불만 제기자에게 학교의 입장과 선택 사항에 대한 명확한 설명이 전달되었습니다.
- 불만 제기자는 학교에 반복적으로 연락하여 매번 거의 동일한 사항을 주장합니다.

위 기준이 충족될 경우, 학교는 답변 중단을 결정할 때, 신고자가 의사소통 과정에서 욕설, 명예훼손, 또는 공격적인 언행을 자주 사용하는지, 교직원에 대한 모욕적인 개인적 발언이나 위협을 하는 경우, 그리고 학교를 방해하거나 불편을 끼치려는 의도가 있다고 판단되는 경우를 고려할 것입니다. 학교는 신고자에게 답변 중단 의사를 서면으로 통지합니다.

심각한 공격이나 폭력 사건이 발생할 경우, 우려 사항과 취해진 조치는 즉시 문서로 작성되어 경찰에 통보됩니다. 여기에는 특정인의 건물 출입 금지가 포함될 수 있습니다. 학부모 및 방문객 행동 강령을 참조하세요.

불만 사항 양식

작성 후 학교 사무실을 통해 교장 선생님인 S 야이-워커(S Yay-Walker)에게 반송해 주세요(교장 선생님에 대한 불만이 있는 경우에는 이사장인 매트 마틴(Matt Martin)에게 반송해 주세요). 교장 선생님은 접수 확인과 함께 앞으로 취해질 조치를 설명해 줄 것입니다.

당신의 이름:
학생 이름(해당되는 경우):
학생과의 관계(해당되는 경우):
주소:
우편번호:
주간 전화번호:
저녁 전화번호:

불만 사항에 대한 세부 사항을 제공해 주세요. 취한 조치도 포함해서요. 예를 들어, 학교의 누군가에게 불만 사항에 대해 말했거나 편지를 썼는지 여부도 알려주세요.

이 단계에서는 어떤 조치를 취하면 문제가 해결될 수 있다고 생각하시나요?

서류를 첨부하시나요? 그렇다면 자세한 내용을 기재해 주세요.

서명:

날짜:

공식 사용

확인서 발송일:

누가:

불만 사항은 다음과 같습니다.

날 짜: