

벌링턴 유아 및 어린이집

정책 제목: 불안 처리 정책

책임자:당신의 아이워커

주요 법률:

2002년 교육법; 2010년 평등법; 2018년 데이터 보호법; 영국 GDPR; 2000년 정보 자유법; 2016년 학교 정보(잉글랜드)(개정) 규정

참고 문헌:

학교 불안 처리 절차에 대한 모범 사례 권고 사항 2016(교육부, 2016년 1월);
교육부/Parentkind 학부모 불안 처리 지침; 정보 감독청(ICO) '개인정보 보호 관련 불안 처리 방법'

정책 연혁:

문제 번호	날짜	작가	변경 사항 요약	다음 검토 예정일
4	2022년 1월	왜	DfE 템플릿에서 가져옴	2023년 봄
5	2023년 2월	왜	검토	2024년 봄
6	또는 2024년	왜	School Bus의 리뷰	또는 2025년
7	2025년 합계	왜	검토	또는 2026년
8	또는 2026년	왜	내셔널 칼리지 소식	또는 2027년

주지사들이 회의에서 승인함:

본 회의의 서명된 회의록을 참조하시기 바랍니다.

정책 저장소: 바닥글 참조

평등 선언문

우리는 차별 철폐, 기회 균등 증진, 그리고 공동체 내 좋은 관계 조성을 위한 공공 부문 평등 의무(PSED) 요건을 충족하기 위한 노력의 일환으로, 이 정책이 평등에 미치는 영향과 보호 대상 특성을 가진 이해관계자들에게 미칠 수 있는 잠재적 영향을 신중하게 검토하고 분석했습니다.

의향서

벌링턴 유아 및 보육 학교는 모든 불만 사항을 가능한 한 조기에, 가능하면 비공식적으로 해결하는 것을 목표로 하며, 절차 전반에 걸쳐 최고 수준의 교육을 지속적으로 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

본 정책은 학교 구성원 또는 학교 전체에 대한 모든 불만 사항을 처리하기 위해 마련되었으며, 학교 운영 또는 시설 및 서비스 제공과 관련된 모든 측면을 포괄합니다. 본 정책의 목적은 학교의 불만 처리 절차가 간소하고, 공정하며, 대립적이지 않고, 철저하고 공정한 조사를 보장하며, 기밀을 유지하고, 효과적인 대응과 적절한 구제를 제공하도록 하는 것입니다.

일반인을 포함한 누구든지 학교가 제공하는 시설이나 서비스에 대해 불만을 제기할 수 있습니다. 불만이 제기된 후에는 언제든지 해결하거나 철회할 수 있습니다.

정의

본 정책의 목적상:

- "불만" 불만은 취해진 조치 또는 조치의 부재에 대한 불만을 표현하거나 진술하는 것입니다.
- "우려" 이는 중요하다고 여겨지는 문제에 대한 걱정이나 의심을 표현하는 것으로, 안심을 구하는 의미를 담고 있습니다.
- "불만" 교직원이 학교의 정책이나 절차가 공정하고 적절하게 시행되지 않았다고 느낄 때 제기하는 문제입니다. 고충은 학교의 고충 처리 정책에 따라 처리됩니다.

우려 사항이나 불만 사항은 가능한 한 빨리 해결하는 것이 모두에게 이익이 됩니다. 많은 문제/우려 사항은 공식적인 불만 처리 절차를 거치지 않고 비공식적으로 해결될 수 있습니다. 벌링턴 유아 및 보육원은 우려 사항을 심각하게 받아들이며 가능한 한 빨리 해결하기 위해 최선을 다할 것입니다. 불만 사항은 이 절차를 통한 공식 처리 또는 불만 제기자의 선택에 따라 비공식적으로 해결될 수 있습니다.

만약 어떤 학생이 특정 교직원과 불편 사항을 논의하는 데 어려움을 겪는다면, 학교는 그 학생의 의견을 존중할 것입니다. 이러한 경우, 학교 사무실은 해당 학생을 다른 교직원(상급자일 수도 있지만 반드시 상급자일 필요는 없으며, 공정성이 가장 중요합니다)에게 안내할 것입니다.

누가 불만을 제기할 수 있나요?

이 불만 처리 절차는 학교에 등록된 아동의 부모 또는 보호자에게만 국한되지 않습니다. 일반인을 포함한 모든 사람은 벌링턴 유아 및 보육원에서 제공하는 시설이나 서비스에 대해 불만을 제기할 수 있습니다. 별도의 법정 절차(예: 퇴학 또는 입학 관련 항소)에 따라 처리되는 불만을 제외하고는 이 불만 처리 절차를 따릅니다. 자녀의 특수교육 지원에 대해 구체적으로 불만을 제기하고자 하는 경우에도 이 절차를 참조하시기 바랍니다. [전송 정책](#).

역할 및 책임

고소인

다음과 같은 경우 민원인은 더욱 효과적인 답변을 받을 수 있습니다.

- 학교 측과 협력하여 문제 해결 방안을 모색하십시오.
- 불만 사항과 우려 사항을 가능한 한 빨리 충분히 표현하십시오.

- 정보 요청이나 회의 요청에 신속하게 응답하십시오.
- 필요할 때 도움을 요청하세요.
- 불만 사항에 관련된 모든 사람을 존중하십시오.
- 소셜 미디어, 공개 포럼 또는 메시지 그룹에 세부 정보를 공개하지 말고 기밀을 유지하십시오.

불만 조사관

조사관은 다음과 같은 일을 할 것입니다:

- 불만 사항에 대해 포괄적이고, 개방적이며, 투명하고, 공정한 검토를 제공하십시오.
- 신고자, 교직원, 학생 및 목격자를 대상으로 신중하고 철저한 인터뷰를 진행하십시오.
- 기록 관리 정책에 따라 공정하고 정확하며 안전한 기록을 유지하십시오.
- 교장 또는 고충처리위원회에 제출할 종합 보고서를 작성하되, 보고서에는 사실관계, 해결책 및 권장 조치를 명시해야 합니다.

운영위원회 서기

서기(N Ahmed 양)는 다음과 같이 할 것입니다:

- 민원인과 위원회 간의 연락 창구가 되십시오.
- 모든 당사자가 교육 및 데이터 보호 관련 법률에 따른 법적 권리와 의무를 인지하고 있는지 확인하십시오.
- 패널 청문회를 위한 날짜, 시간 및 접근 가능한 장소를 설정하십시오.
- 합의된 기한 내에 모든 서면 자료를 취합하여 사전에 배포하십시오.
- 회의록을 작성하고, 회의 내용을 배포하며, 모든 당사자에게 결과를 통보합니다.

패널/위원회 위원장

패널 의장은 다음과 같은 역할을 수행합니다.

- 회의가 격의 없이, 존중하는 분위기에서, 그리고 비대립적인 방식으로 진행되도록 하십시오.
- 모든 쟁점이 해결되고 증거에 기반하여 핵심적인 사실 관계가 밝혀지도록 하십시오.
- 참가자들, 특히 어린이들이 편안함을 느끼도록 해 주세요.
- 위원회 구성원 중 이전에 관련 업무에 연루되었거나 이해 충돌이 있는 사람이 없는지 확인하십시오.

우려 사항을 제기하거나 불만을 접수하는 방법

불만 사항은 직접 방문, 서면 또는 전화로 접수할 수 있습니다. 또한, 적절한 동의가 있는 경우 제3자가 불만 제기자를 대리하여 불만을 제기할 수도 있습니다.

- 교직원(교장 제외)에 대한 불만 사항: 교장 선생님(S. Yay-Walker)께 학교 사무실을 통해 제출해야 하며, 다음과 같이 표시해야 합니다.비공개 및 기밀.
- 교장에 대한 불만 사항:반드시 학교 사무실을 통해 이사회 의장인 맷 마틴 씨 앞으로 보내주셔야 하며, 앞면에 표시를 해 주십시오.비공개 및 기밀 정보입니다.
- 주지사에 대한 불만 사항:반드시 학교 사무실을 통해 운영위원회 서기인 N. Ahmed 양에게 보내야 하며, 수신인임을 표시해야 합니다.비공개 및 기밀 정보입니다.

시간 척도

불만 사항은 다음 기한 내에 제기해야 합니다. 3개월 해당 사건 발생일로부터 3개월 이내, 또는 일련의 관련 사건이 발생한 경우에는 마지막 사건 발생일로부터 3개월 이내에 신고해야 합니다. 이 기간을 벗어난 신고는 예외적인 경우에만 고려됩니다.

학기 외 기간에 접수된 불만 사항

학기 외 기간에 제기된 불만 사항은 방학 후 첫 수업일에 접수된 것으로 간주됩니다.

익명 신고

저희는 일반적으로 익명으로 접수된 불만 사항은 조사하지 않습니다. 그러나 교장 또는 이사회 의장은 해당 불만 사항이 조사가 필요한지 여부를 판단할 것입니다.

적용 범위 및 예외 사항

본 절차는 별도의 법정 절차가 적용되는 사항을 제외하고, 벌링턴 유아 및 보육원에서 제공하는 시설 및 서비스와 관련된 모든 불만 사항에 적용됩니다.

예외	누구에게 연락해야 하나요?
• 학교 입학 • 법정 특수교육 요구 평가 • 학교 재편성 제안	킹스턴 왕립 자치구에 문의하십시오.
• 아동 보호 • 보호	아동 보호 및 안전 정책에 따라 관리됩니다. SPA(단일 접속 지점) 0208 547 5008 전화번호: 020 8891 7370
• 아동의 정학 및 퇴학*	www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions . *행동 지침 적용에 대한 불만 사항은 학교의 불만 처리 절차를 통해 제기할 수 있습니다.
• 내부고발	내부 고발 정책에 따라 처리됩니다. 지정 담당자: 교육부. www.education.gov.uk/contactus . 학교에 대해 우려 사항이 있는 자원봉사자들은 학교의 불만 처리 절차를 통해 불만을 제기해 주시기 바랍니다.
• 직원 불만사항 • 직원 행동	교직원에 대한 불만 사항은 적절한 경우 학교의 징계 절차에 따라 처리됩니다. 불만사항직원으로부터 학교 내부 고충처리 절차에 따라 처리될 것입니다. 신고자에게는 해당 사안이 처리 중이라는 사실이 통보되지만, 징계 결과에 대한 자세한 내용은 제공되지 않습니다.
• 제3자 서비스 제공업체 관련 불만 사항	서비스 제공업체는 자체적인 불만 처리 절차를 갖추고 있어야 합니다. 해당 업체에 직접 문의하십시오.
• 국가 교육과정 - 내용	문의 사항은 교육부로 연락해 주십시오. www.education.gov.uk/contactus

만약 경찰, 지방자치단체(LA) 아동보호팀 또는 재판소와 같은 다른 기관에서 해당 민원의 여러 측면을 조사하고 있다면, 이는 본 절차의 기한을 준수하는 데 영향을 미치거나 해당 공공기관의 조사가 완료될 때까지 절차가 중단될 수 있습니다.

만약 고소인이 법적 조치를 개시한다면 벌링턴 유아 및 보육원과 관련된 불만 사항에 대해, 해당 불만 사항에 대한 불만 처리 절차를 중단할지 여부를 검토할 것입니다. 해당 법적 절차가 종료될 때까지.

불만 해결

벌링턴 유아 및 보육원은 절차의 각 단계에서 불만 사항을 해결하고자 합니다. 적절한 경우, 불만 사항이 전부 또는 일부 인정된다는 사실을 알려드립니다. 또한, 다음과 같은 조치 중 하나 이상을 제안할 수 있습니다.

- 설명
- 그 상황이 다르게 또는 더 잘 처리될 수 있었음을 인정하는 것
- 해당 사건이 재발하지 않도록 최선을 다하겠다는 약속
- 재발 방지를 위해 취해졌거나 취해질 조치에 대한 설명과 변경 사항이 적용될 시간표 제시
- 해당 민원을 고려하여 학교 정책을 검토하는 것
- 사과.

불만 철회

만약 신고자가 신고를 철회하고자 할 경우, 서면으로 확인을 요청할 것입니다.

불만 처리 절차

1단계: 교장 선생님께 공식적인 항의 제기

1. 공식적인 불만 사항은 서면(가능한 경우 불만 접수 양식 사용) 또는 전화/이메일을 통해 교장에게 제출해야 합니다. (교장에 대한 불만인 경우, 이사회 의장 서기에게 제출하십시오.)
2. 교장 선생님은 접수일을 기록하고 5영업일 이내에 서면으로 접수 확인서를 발송할 것입니다.
3. 교장(또는 위임받은 고위 책임자 조사관)은 관련 당사자를 인터뷰하고 서면 기록을 남겨 해당 사건을 조사할 것입니다.
4. 결정 내용, 사유 및 시정 조치를 설명하는 공식 서면 결과 통지서는 접수일로부터 10영업일 이내에 발송될 예정입니다.
5. 만약 불만 제기자가 여전히 만족하지 못할 경우, 2단계로 진행하는 방법을 안내해 드릴 것입니다.

운영위원회에 대한 불만 제기 시 유의사항: 만약 불만 사항이 의장과 부의장 공동으로 제기된 것이거나, 이사회 구성원 과반수/전체에 관한 것이라면, 1단계 조사는 이사회가 임명한 독립 조사관이 진행합니다.

2단계: 불만심의위원회(CAP)

6. 1단계 결과에 만족하지 못하는 경우, 민원인은 1단계 답변을 받은 날로부터 10영업일 이내에 이사회에 이의신청을 제기할 수 있습니다. 이의신청은 학교 사무실을 통해 서기에게 제출해야 합니다.
7. 사무관은 접수 후 5영업일 이내에 접수 확인을 하고, 접수일로부터 20영업일 이내에 심리를 소집할 것입니다.

8. 불만심사위원회는 해당 사건에 대해 사전 지식이나 관여가 없는 세 명의 공정한 이사로 구성됩니다. 필요한 경우, 다른 학교 또는 지방 자치 단체의 이사 서비스에서 독립적인 이사를 섭외할 수 있습니다.
9. 최소 **10**명업일회의 날짜에 대한 통지는 모든 당사자에게 제공됩니다. 추가 서면 증거는 회의 개최 최소 **7**일(영업일 기준) 전에 제출해야 하며, 회의 개최 최소 **5**일(영업일 기준) 전에 모든 당사자에게 배포되어야 합니다.
10. 청문회는 비공개로 진행됩니다. 법률 대리인 선임은 적절한 경우(예: 노조/법률 대리인의 지원을 받는 직원 증인)를 제외하고는 일반적으로 권장되지 않습니다. 언론 관계자는 출입이 엄격히 금지됩니다.
11. 신청인이 정당한 이유 없이 제시된 세 가지 회의 날짜를 거부할 경우, 사무국장이 회의 개최일을 결정합니다. 이후 회의는 신청인의 불참 하에 양측의 서면 제출 자료를 바탕으로 진행됩니다.
12. 신청인이 정당한 이유 없이 제시된 세 가지 회의 날짜를 거부할 경우, 사무국장이 회의 개최일을 결정합니다. 이후 회의는 신청인의 불참 하에 양측의 서면 제출 자료를 바탕으로 진행됩니다.
13. 위원회는 이 단계에서 새로운 불만을 접수하지 않으며, 최초 불만과 관련 없는 증거는 고려하지 않습니다. 새로운 불만은 절차의 1단계부터 다시 처리해야 합니다.
14. 패널은 다음과 같은 일을 할 수 있습니다:
 - a. 불만 사항을 전부 또는 일부 인용합니다.
 - b. 소송을 전부 또는 일부 기각합니다.
 - c. 적절한 조치 또는 시스템적 변화를 권고하십시오.
15. 위원회 위원장은 조사 결과, 결정 사항 및 문제 해결을 위한 추가 조치 방안을 설명하는 서면 답변을 발표할 것입니다.**5**명업일청문회의.

최종 단계: 교육부로 이관

학교가 불법적이거나 부당하게 행동했거나, 공표된 절차를 따르지 않았다고 생각하는 경우, 민원인은 교육부(DfE) 웹사이트를 통해 온라인으로 민원을 제기할 수 있습니다.www.education.gov.uk/contactus, 전화로 0370 000 2288 또는 우편으로 다음 주소로 보내주세요:

교육부

피카딜리 게이트, 스토어 스트리트

맨체스터, M1 2WD

개인정보보호 관련 불만 처리

(2018년 데이터 보호법 제164A조에 따라 업데이트됨)

- 개인정보 처리 방식(예: 정보 주체의 접근 요청, 데이터 보안, 개인정보 보호 권리)에 대한 우려 사항은 신속하게 처리될 것입니다.
- 승인: 학교는 개인정보 보호 관련 불만 사항을 접수하는 대로 조치를 취할 것입니다.**30**일영수증.
- 응답: 학교는 지체 없이 조사를 진행하고, 적절한 조치를 취하며, 신고자에게 진행 상황을 알릴 것입니다.
- 신고인은 데이터 보호 관련 문제를 직접 담당자에게 제기할 권리를 보유합니다. 정보 감독관 사무실(ICO).

반복적이고, 부당하며, 캠페인성으로 제기되는 불만 사항 관리

본교는 모든 불만 사항을 공정하고 정중하게 처리하기 위해 최선을 다할 것이지만, 교직원을 향한 모욕적, 공격적, 비하적, 명예훼손적, 협박적 또는 차별적 행위는 용납하지 않을 것입니다.

불만 사항은 다음과 같이 간주될 수 있습니다. 불합리하거나 연속적인 만약 신고자가 다음과 같은 경우:

- 혐의를 밝히기를 거부하고 조사에 협조하지 않습니다.
- 절차나 모범 사례에 부합하지 않는 결과를 고집한다.
- 학교 시간을 과도하게 활용합니다 (예: 많은 편지, 이메일, 전화 통화).
- 모욕적이고, 공격적이며, 경멸적이고, 명예훼손적이고, 위협적이거나 차별적인 언어를 사용합니다.
- 허위 진술에 의존하거나 소셜 미디어/공개 포럼을 이용하여 직원을 괴롭힙니다.
- 기밀을 유지하지 못하고, 조사와 무관한 다른 사람들에게 정보를 퍼뜨리거나 공유하거나, 소문을 퍼뜨립니다.
- 조작되었거나 AI가 생성한, 허위 또는 부정확한 법적 주장을 담은 불만 사항을 제출합니다.

응답 중지

학교는 우려 사항을 해결하기 위해 합리적인 모든 조치를 취했고, 명확한 입장을 밝혔음에도 불구하고, 민원인이 불합리한 방식으로 실질적으로 동일한 내용을 반복적으로 제기하는 경우, 더 이상 대응하지 않기로 결정할 수 있습니다.

불만 접수 캠페인

학교가 동일한 주제에 대한 중복 민원을 대량으로 접수하는 경우:

- 개인으로부터 연결되지 않음 학교 측에 드리는 말씀: 답변은 학교 웹사이트에 한 번만 게시될 예정입니다.
- 개인으로부터 연결된 학교(예: 학부모)에 대한 문의: 모든 민원인에게 답변이 제공됩니다.

학교 구내 출입 금지

학교 부지는 사유지입니다. 방문객의 행동이 우려를 불러일으킬 경우, 교장 또는 이사회 의장은 해당 방문객에게 퇴장을 요청하고 일시적으로 출입 허가를 취소할 수 있습니다. 서면 통지가 제공되며, 해당 방문객은 이사회의 검토 전에 소명할 기회를 갖게 됩니다.

심각한 공격이나 폭력 사건이 발생할 경우, 우려 사항과 취해진 조치는 즉시 서면으로 작성하여 경찰에 통보할 것입니다. 이는 특정인의 출입을 금지하는 것을 포함할 수 있습니다. 학부모 및 방문객 행동 수칙을 참조하십시오.

모니터링, 검토 및 가용성

이 정책은 학교 웹사이트에 게시될 예정이며, 추후 검토될 것입니다. 매년 운영위원회에서 (다음 검토: 2027년 가을).

부록 A: 불만 접수 양식

(작성하신 양식을 교장 선생님(S. Yay-Walker) 또는 이사회 의장(Matt Martin)께 학교 사무실을 통해 제출해 주십시오.)

불만 접수 양식

신고인 이름:
학생 이름 (해당하는 경우):
학생과의 관계 (해당되는 경우):
주소:
우편번호:
전화번호:
불만 사항에 대한 자세한 내용을 알려주시고, 지금까지 취한 비공식적인 조치(예: 학교 관계자와 직접 이야기하거나 서면으로 이야기했는지 여부)에 대한 내용도 포함해 주십시오.
이 단계에서 문제를 해결할 수 있는 조치는 무엇이라고 생각하십니까?
첨부 서류가 있으신가요? 있다면 자세한 내용을 알려주세요.
서명:
날짜:
공식 용도로만 사용 가능
확인 메일 발송 날짜:
누가:
접수된 불만 사항:
날짜: