

பர்லிங்டன் குழந்தை மற்றும் நர்சரி பள்ளி

கொள்கை தலைப்பு: புகார்கள் கொள்கை

பொறுப்புள்ள நபர்கள்: உங்கள் யே-வாக்கர்

முக்கிய சட்டம்:

ஆவணங்கள் ஆலோசிக்கப்பட்டது:

பள்ளி புகார் நடைமுறைகளுக்கான சிறந்த பயிற்சி ஆலோசனை 2016 (DfE, ஜனவரி 2016)

கொள்கை வரலாறு:

பிரச்சினை எண்.	தேதி	ஆசிரியர்	மாற்றங்களின் சுருக்கம்	அடுத்த மதிப்பாய்வு தேதி
1	ஜனவரி 2017	ஏன்		ஜனவரி 2020
2	ஜனவரி 2020	ஏன்		2023 வசந்தம்
3	பிப்ரவரி 2021	ஏன்		2022 வசந்தம்
4	ஜனவரி 2022	ஏன்	DfE டெம்ப்ளேட்டிலிருந்து	2023 வசந்தம்
5	பிப்ரவரி 2023	ஏன்	மதிப்பாய்வு	2024 வசந்தம்
6	அல்லது 2024	ஏன்	ஸ்கூல் பஸ்ஸிலிருந்து விமர்சனம்	அல்லது 2025

கூட்டத்தில் ஆளுநர்களால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டது:

இந்த சந்திப்பின் கையொப்பமிடப்பட்ட நிமிடங்களைப் பார்க்கவும்

கொள்கை சேமிப்பு: அடிக்குறிப்பைப் பார்க்கவும்

சமத்துவ அறிக்கை

சமத்துவத்தின் மீதான இந்தக் கொள்கையின் தாக்கம் மற்றும் பாதுகாக்கப்பட்ட குணாதிசயங்களைக் கொண்ட எங்கள் பங்குதாரர்களுக்கு ஏற்படக்கூடிய தாக்கங்கள் ஆகியவற்றைக் கவனமாகப் பரிசீலித்து பகுப்பாய்வு செய்துள்ளோம்.

யார் புகார் செய்யலாம்?

இந்தப் புகார் நடைமுறையானது பள்ளியில் பதிவுசெய்யப்பட்ட குழந்தைகளின் பெற்றோர் அல்லது பராமரிப்பாளர்களுக்கு மட்டும் அல்ல. நாங்கள் வழங்கும் வசதிகள் அல்லது சேவைகள் குறித்து பர்லிங்டன் இன்ஃபண்ட் & நர்சரி பள்ளிக்கு பொதுமக்கள் உட்பட எந்தவொரு நபரும் புகார் செய்யலாம். தனியான சட்ட நடைமுறைகளின் கீழ் (விலக்குகள் அல்லது சேர்க்கைகள் தொடர்பான மேல்முறையீடுகள் போன்றவை) புகார்கள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், இந்தப் புகார் நடைமுறையைப் பயன்படுத்துவோம். எந்தவொரு நபரும் தங்கள் குழந்தைக்கான SEN விதியைப் பற்றி குறிப்பாக புகார் செய்ய விரும்பினால், எங்களைப் பார்க்கவும் [அனுப்புகொள்கை](#).

கவலைக்கும் புகாருக்கும் உள்ள வித்தியாசம்

ஒரு கவலை என வரையறுக்கலாம் 'முக்கியமானதாகக் கருதப்படும் ஒரு பிரச்சினையின் கவலை அல்லது சந்தேகத்தின் வெளிப்பாடு, உறுதியளிக்கப்பட வேண்டும்'.

புகாரை இவ்வாறு வரையறுக்கலாம். எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் அல்லது நடவடிக்கையின்மை பற்றி அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு'.

கவலைகள் மற்றும் புகார்கள் ஆரம்ப கட்டத்திலேயே தீர்க்கப்படுவது அனைவரின் நலனிலும் உள்ளது. பல சிக்கல்கள்/கவலைகள் முறைசாரா முறையில், முறையான முறையான முறையான முறையான முறைகளைப் பயன்படுத்த வேண்டிய அவசியமின்றி தீர்க்கப்படும். பர்லிங்டன் இன்ஃபண்ட் & நர்சரி ஸ்கூல் கவலைகளை தீவிரமாக எடுத்துக்கொள்கிறது மற்றும் முடிந்தவரை விரைவாக விஷயத்தை தீர்க்க எல்லா முயற்சிகளையும் எடுக்கும்.

ஒரு குறிப்பிட்ட ஊழியர்களுடன் கவலையைப் பற்றி விவாதிப்பதில் உங்களுக்கு சிரமம் இருந்தால், நாங்கள் உங்கள் கருத்துக்களை மதிப்போம். இந்த சந்தர்ப்பங்களில், பள்ளி அலுவலகம் உங்களை வேறொருவருக்கு அனுப்பும் மேலும் மூத்த பணியாளர் உறுப்பினர். இதேபோல், நேரடியாக சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களின் உறுப்பினர் ஒரு கவலையை சமாளிக்க முடியவில்லை எனில், பள்ளி அலுவலகம் மற்றொரு பணியாளரிடம் உங்களைப் பரிந்துரைக்கும். பணியாளர் உறுப்பினர் மிகவும் மூத்தவராக இருக்கலாம் ஆனால் இருக்க வேண்டியதில்லை. அக்கறையை புறநிலையாகவும் பாரபட்சமின்றியும் கருத்தில் கொள்ளும் திறன் மிகவும் முக்கியமானது.

எவ்வாறாயினும், மக்கள் தங்கள் கவலைகளை முறையாக எழுப்ப விரும்பும் சந்தர்ப்பங்கள் உள்ளன என்பதை நாங்கள் புரிந்துகொள்கிறோம். இந்த வழக்கில், பர்லிங்டன் இன்ஃபண்ட் & நர்சரி ஸ்கூல் இந்தப் புகார் நடைமுறைக்குள் கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள நிலைகள் மூலம் சிக்கலை உள்நாட்டில் தீர்க்க முயற்சிக்கும்.

ஒரு கவலையை எழுப்புவது அல்லது புகார் செய்வது எப்படி

ஒரு கவலை அல்லது புகார் நேரடியாகவோ, எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ செய்யலாம். ஒரு புகார்தாரரின் சார்பாக செயல்படும்

மூன்றாம் தரப்பினரால், அவ்வாறு செய்ய தகுந்த ஒப்புதல் இருக்கும் வரை, அவை உருவாக்கப்படலாம்.

வகுப்பு ஆசிரியர் அல்லது தலைமை ஆசிரியரிடம் கவலை எழுப்பப்பட வேண்டும். பிரச்சினை தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், அடுத்த கட்டமாக முறையான புகார் அளிக்க வேண்டும்.

புகார்தாரர்கள் தனிப்பட்ட ஆளுநர்களை அணுகி கவலைகள் அல்லது புகார்களை தெரிவிக்கக் கூடாது. தனிப்பட்ட அடிப்படையில் செயல்பட அவர்களுக்கு அதிகாரம் இல்லை, மேலும் இது நடைமுறையின் 2 ஆம் கட்டத்தில் புகார்களை பரிசீலிப்பதில் இருந்து அவர்களைத் தடுக்கலாம்.

பள்ளி ஊழியர்களுக்கு எதிரான புகார்கள் (தலைமை ஆசிரியர் தவிர) முதல் நிகழ்வாக, பள்ளி அலுவலகம் வழியாக தலைமை ஆசிரியர் திருமதி.. தயவு செய்து அவற்றை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் குறிக்கவும்.

தலைமையாசிரியர் சம்பந்தப்பட்ட அல்லது சம்பந்தப்பட்ட புகார்களை பள்ளி அலுவலகம் வழியாக ஆளுநர்களின் தலைவரான திரு மேட் மார்ட்டினுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். தயவு செய்து அவற்றை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் குறிக்கவும்.

ஆளுநர்களின் தலைவர், எந்தவொரு தனிப்பட்ட ஆளுநர் அல்லது முழு நிர்வாகக் குழு பற்றிய புகார்கள் பள்ளி அலுவலகம் வழியாக நிர்வாகக் குழு, மிஸ் என் அகமதுவிடம் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். தயவு செய்து அவற்றை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் குறிக்கவும்.

பயன்பாட்டின் எளிமைக்காக, இந்த நடைமுறையின் முடிவில் ஒரு டெம்ப்ளேட் புகார் படிவம் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது. படிவத்தை பூர்த்தி செய்ய உங்களுக்கு உதவி தேவைப்பட்டால், பள்ளி அலுவலகத்தை தொடர்பு கொள்ளவும். உங்களுக்கு உதவ குடிமக்கள் ஆலோசனை போன்ற மூன்றாம் தரப்பு நிறுவனங்களையும் நீங்கள் கேட்கலாம்.

சமத்துவச் சட்டத்தின்படி, புகார்தாரர்கள் இந்தப் புகார் நடைமுறையை அணுகவும் முடிக்கவும், தேவைப்பட்டால் நியாயமான மாற்றங்களைச் செய்வதைப் பரிசீலிப்போம். உதாரணமாக, மாற்று வடிவங்களில் தகவல்களை வழங்குதல், முறையான புகாரை எழுப்ப புகார்தாரர்களுக்கு உதவுதல் அல்லது அணுகக்கூடிய இடங்களில் கூட்டங்களை நடத்துதல்.

பெயர் தெரியாத புகார்கள்

அநாமதேய புகார்களை நாங்கள் பொதுவாக விசாரிக்க மாட்டோம். இருப்பினும், தலைமை ஆசிரியர் அல்லது ஆளுநர்களின் தலைவர், பொருத்தமானதாக இருந்தால், புகாருக்கு விசாரணை தேவையா என்பதைத் தீர்மானிப்பார்.

நேர அளவுகள்

சம்பவம் நடந்த மூன்று மாதங்களுக்குள் அல்லது தொடர் சம்பவங்கள் நடந்தால், இந்த சம்பவங்களில் கடைசியாக மூன்று மாதங்களுக்குள் நீங்கள் புகாரை எழுப்ப வேண்டும். விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகள் பொருந்தினால் இந்த காலக்கெடுவிற்கு வெளியே செய்யப்படும் புகார்களை நாங்கள் பரிசீலிப்போம்.

கால அவகாசத்திற்கு வெளியே பெறப்பட்ட புகார்கள்

விடுமுறைக் காலத்திற்குப் பிறகு முதல் பள்ளி நாளில் பெறப்பட்ட பருவ நேரத்திற்கு வெளியே செய்யப்பட்ட புகார்களை நாங்கள் பரிசீலிப்போம்.

இந்த புகார் நடைமுறையின் நோக்கம்

இந்த நடைமுறையானது, கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ளவை உட்பட, பிற சட்டப்பூர்வ நடைமுறைகளின் கீழ் கையாளப்படும் புகார்களைத் தவிர, பர்லிங்டன் குழந்தை மற்றும் நர்சரி பள்ளியின் சமூக வசதிகள் அல்லது சேவைகள் பற்றிய அனைத்து புகார்களையும் உள்ளடக்கியது.

விதிவிலக்குகள்	யாரை தொடர்பு கொள்வது
- பள்ளிகளில் சேர்க்கை - சிறப்புக் கல்வித் தேவைகளின் சட்டரீதியான மதிப்பீடுகள் - பள்ளி மறுசீரமைப்பு முன்மொழிவுகள்	சேர்க்கைகள், சிறப்புக் கல்வித் தேவைகளின் சட்டரீதியான மதிப்பீடுகள் அல்லது பள்ளி மறுசீரமைப்பு முன்மொழிவுகள் பற்றிய கவலைகள் ராயல் பரோ ஆஃப் கிங்ஸ்டனிடம் எழுப்பப்பட வேண்டும்.
குழந்தைகள் பாதுகாப்பு விசாரணை தேவைப்படும் விஷயங்களில்	குழந்தைப் பாதுகாப்பு தொடர்பான புகார்கள் எங்கள் குழந்தைகள் பாதுகாப்பு மற்றும் பாதுகாப்புக் கொள்கையின் கீழ் மற்றும் தொடர்புடைய சட்ட வழிகாட்டுதலின்படி கையாளப்படுகின்றன. உங்களுக்கு தீவிரமான கவலைகள் இருந்தால், பாதுகாப்பிற்கான உள்ளூர் பொறுப்பைக் கொண்ட உள்ளூர் அதிகாரசபை நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரி (LADO) அல்லது பல முகமை பாதுகாப்பு மையத்தை (MASH) நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம். SPA (ஒற்றை அணுகல் புள்ளி) 0208 547 5008 பக்கவாட்டு: 020 8891 7370
குழந்தைகளை பள்ளியில் இருந்து விலக்குதல்*	விலக்குதல் பற்றிய கவலைகளை எழுப்புவது பற்றிய கூடுதல் தகவல்களை இங்கே காணலாம்: www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions. *நடத்தை கொள்கையின் பயன்பாடு குறித்த புகார்களை பள்ளியின் புகார் நடைமுறை மூலம் செய்யலாம்.
விசில் ஊதுதல்	தற்காலிக ஊழியர்கள் மற்றும் ஒப்பந்ததாரர்கள் உட்பட, எங்களின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் உள் விசில்ப்ளோயிங் நடைமுறை உள்ளது. கல்விக்கான மாநிலச் செயலர் கல்வி தொடர்பான விஷயங்களுக்கு, தங்கள் முதலாளியிடம் நேரடியாக விஷயங்களைத் தெரிவிக்க விரும்பாத கல்வியில் விசில்ப்ளோயர்களுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்ட நபர் ஆவார். பரிந்துரைகளை இங்கு செய்யலாம்: www.education.gov.uk/contactus. எங்கள் பள்ளியைப் பற்றி கவலை கொண்ட தன்னார்வ ஊழியர்கள் பள்ளியின் புகார்

	நடைமுறை மூலம் புகார் செய்ய வேண்டும். உங்கள் புகாரின் பொருளைப் பொறுத்து, நீங்கள் நேரடியாக LA அல்லது கல்வித் துறையிடம் புகார் செய்யலாம் (மேலே உள்ள இணைப்பைப் பார்க்கவும்).
• ஊழியர்களின் குறைகள்	ஊழியர்களிடமிருந்து வரும் புகார்கள் பள்ளியின் உள் புகார் நடைமுறைகளின் கீழ் கையாளப்படும்.
• பணியாளர்களின் நடத்தை	பணியாளர்கள் பற்றிய புகார்கள், பள்ளியின் உள் ஒழுங்குமுறை நடைமுறைகளின் கீழ், பொருத்தமானதாக இருந்தால் கையாளப்படும். புகாரின் விளைவாக ஒரு ஊழியர் மீது எடுக்கப்பட்ட எந்த ஒழுங்கு நடவடிக்கையும் புகார்தாரர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படாது. எவ்வாறாயினும், இந்த விவகாரம் தீர்க்கப்பட்டு வருவதாக புகார்தாரருக்கு அறிவிக்கப்படும்.
• பள்ளி வளாகம் அல்லது வசதிகளைப் பயன்படுத்தக்கூடிய பிற வழங்குநர்களால் வழங்கப்படும் சேவைகள் பற்றிய புகார்கள்	சேவையைப் பற்றிய புகார்களைச் சமாளிக்க வழங்குநர்கள் தங்கள் சொந்த புகார் நடைமுறையைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். அவர்களை நேரடியாக தொடர்பு கொள்ளவும்.
• தேசிய பாடத்திட்டம் - உள்ளடக்கம்	கல்வித் துறையை இங்கு தொடர்பு கொள்ளவும்: www.education.gov.uk/contactus

மற்ற அமைப்புகள் புகாரின் அம்சங்களை விசாரித்தால், எடுத்துக்காட்டாக, காவல்துறை, உள்ளூர் அதிகாரசபை (LA) பாதுகாப்புக் குழுக்கள் அல்லது தீர்ப்பாயங்கள், இந்த நடைமுறைக்குள் கால அளவைக் கடைப்பிடிக்கும் திறனைப் பாதிக்கலாம் அல்லது அந்த பொது அமைப்புகள் தங்கள் விசாரணைகளை முடிக்கும் வரை நடைமுறை இடைநிறுத்தப்படும்.

புகார்தாரர் மீது சட்ட நடவடிக்கை எடுக்கத் தொடங்கினால் பர்லிங்டன் இன்ஃபண்ட் & நர்சரி ஸ்கூல் அவர்களின் புகார் தொடர்பாக, அவர்களின் புகார் தொடர்பான புகார் நடைமுறையை இடைநிறுத்த வேண்டுமா என்பதை நாங்கள் பரிசீலிப்போம் அந்த சட்ட நடவடிக்கைகள் முடியும் வரை.

புகார்களைத் தீர்ப்பது

செயல்முறையின் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், பர்லிங்டன் குழந்தை மற்றும் நர்சரி பள்ளி புகாரைத் தீர்க்க விரும்புகிறது. பொருத்தமானதாக இருந்தால், புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ உறுதிசெய்யப்பட்டது என்பதை நாங்கள் ஒப்புக்கொள்வோம். கூடுதலாக, பின்வருவனவற்றில் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவற்றை நாங்கள் வழங்கலாம்:

- ஒரு விளக்கம்
- நிலைமை வித்தியாசமாக அல்லது சிறப்பாகக் கையாளப்பட்டிருக்கலாம் என்று ஒப்புக்கொள்கிறேன்
- புகார் அளிக்கப்பட்ட நிகழ்வு மீண்டும் நிகழாமல் இருப்பதை உறுதி செய்ய முயற்சிப்போம் என்ற உறுதி
- இது மீண்டும் நிகழாமல் இருப்பதை உறுதி செய்ய எடுக்கப்பட்ட அல்லது

எடுக்கப்படும் நடவடிக்கைகளின் விளக்கம் மற்றும் ஏதேனும் மாற்றங்கள் செய்யப்படும் கால அளவுகளின் அறிகுறி

- புகாரின் வெளிச்சத்தில் பள்ளிக் கொள்கைகளை மதிப்பாய்வு செய்வதற்கான உறுதிமொழி
- ஒரு மன்னிப்பு.

ஒரு புகாரை திரும்பப் பெறுதல்

புகார்தாரர் தங்கள் புகாரை வாபஸ் பெற விரும்பினால், அதை எழுத்துப்பூர்வமாக உறுதிப்படுத்துமாறு அவர்களிடம் கேட்டுக்கொள்வோம்.

பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள்

புகார்தாரர்

பின்வருபவை இருந்தால், புகார்தாரர் புகாருக்கு மிகவும் பயனுள்ள பதிலைப் பெறுவார்:

- புகாரை முடிந்தவரை முழுமையாக விளக்கவும்
- புகாருக்கு தீர்வு காண பள்ளிக்கு ஒத்துழைக்க வேண்டும்
- தகவல் அல்லது கூட்டங்கள் அல்லது புகாரின் விவரங்களை ஒப்புக்கொள்வதற்கான கோரிக்கைகளுக்கு உடனடியாக பதிலளிக்கவும்
- தேவைக்கேற்ப உதவி கேட்கவும்
- புகாரில் ஈடுபட்ட அனைவரையும் மரியாதையுடன் நடத்துங்கள்
- அவர்களின் புகாரின் விவரங்களை சமூக ஊடகங்களில் வெளியிடுவதைத் தவிர்க்கவும் மற்றும் ரகசியத்தன்மையை மதிக்கவும்.

முதலீடு செய்யுங்கள்igator

புலனாய்வாளரின் பங்கு, புகாருடன் தொடர்புடைய உண்மைகளை நிறுவுவது:

- புகாரின் விரிவான, திறந்த, வெளிப்படையான மற்றும் நியாயமான பரிசீலனையை வழங்குதல்:
 - என்ன நடந்தது மற்றும் யார் ஈடுபட்டுள்ளனர் என்பதை நிறுவ புகார்தாரரை உணர்திறன் மற்றும் முழுமையான நேர்காணல்
 - ஊழியர்கள் மற்றும் குழந்தைகள்/இளைஞர்கள் மற்றும் புகாருடன் தொடர்புடைய பிற நபர்களை நேர்காணல் செய்தல்
 - பதிவுகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய தகவல்களின் பரிசீலனை
 - தகவல் பகுப்பாய்வு
- புகார்தாரருடன் தொடர்புகொள்வது அபுகார்தாரர் என்ன நினைக்கிறார் என்பதை தெளிவுபடுத்துவது பொருத்தமானது.

புலனாய்வாளர் கண்டிப்பாக:

- திறந்த மனதுடன் நேர்காணல்களை நடத்துங்கள் மற்றும் கேள்வி கேட்பதில் தொடர்ந்து இருக்க தயாராக இருங்கள்
- நேர்காணல்களின் குறிப்புகளை வைத்திருங்கள் அல்லது சந்திப்பின் நிமிடங்களைப் பதிவுசெய்ய ஒரு சுயாதீன குறிப்பு எடுப்பவரை ஏற்பாடு செய்யுங்கள்

- விசாரணையின் போது தயாரிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள் ஏதேனும் மேல்முறையீடு செய்யப்படாமல் பாதுகாப்பாக வைக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யவும்
- பதிலளிப்பதற்கான கால அளவைக் கவனத்தில் கொள்ளுங்கள்
- தலைமையாசிரியர் அல்லது புகார்க் குழுவிற்கான ஒரு விரிவான அறிக்கையைத் தயாரிக்கவும், அது உண்மைகளை அமைக்கிறது, தீர்வுகளை அடையாளம் காட்டுகிறது மற்றும் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கான நடவடிக்கைகளைப் பரிந்துரைக்கிறது.

தலைமையாசிரியர் அல்லது புகார்க் குழு, புகாரை நிலைநிறுத்தலாமா அல்லது நிராகரிப்பதா என்பதைத் தீர்மானித்து, அந்த முடிவை புகார்தாரருக்குத் தெரிவித்து, பொருத்தமான விரிவாக்க விவரங்களை வழங்கும்.

ஆளும் குழுவிற்கு எழுத்தர்

குமாஸ்தா என்பவர் புகார்தாரர் மற்றும் குழுவின் தொடர்புப் புள்ளியாக இருப்பார்.

- பள்ளி புகார்கள், கல்விச் சட்டம், சமத்துவச் சட்டம் 2010, தகவல் சுதந்திரச் சட்டம் 2000, தரவுப் பாதுகாப்புச் சட்டம் (டிபிஏ) 2018 மற்றும் பொதுத் தரவுப் பாதுகாப்பு விதிமுறைகள் (ஜிடிபிஆர்) ஆகியவை உட்பட, புகார் நடைமுறையில் ஈடுபட்டுள்ள அனைவரும் தங்களின் சட்ட உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளைப் பற்றி அறிந்திருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.
- கூட்டத்தின் தேதி, நேரம் மற்றும் இடத்தை அமைக்கவும், தேதிகள் அனைத்து தரப்பினருக்கும் வசதியாக இருப்பதை உறுதிசெய்து (அவர்கள் கலந்து கொள்ள அழைக்கப்பட்டால்) மற்றும் இடம் மற்றும் நடவடிக்கைகள் அணுகக்கூடியவை
- புகாருக்குத் தொடர்புடைய ஏதேனும் எழுதப்பட்ட பொருளைத் தொகுத்து (உதாரணமாக; நிலை 1 ஆவணங்கள், பள்ளி மற்றும் புகார்தாரர் சமர்ப்பிப்புகள்) மற்றும் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் கூட்டத்திற்கு முன்னதாகவே கட்சிகளுக்கு அனுப்பவும்
- நடவடிக்கைகளை பதிவு செய்யவும்
- கூட்டத்தின் நிமிடங்களை பரப்புங்கள்
- குழுவின் முடிவை அனைத்து தரப்பினருக்கும் தெரிவிக்கவும்.

குழு தலைவர் (கீழே உள்ள வரையறையைப் பார்க்கவும் - 'நிலை 2')

குழுவின் தலைவர், புகார் கூட்டத்திற்கு முன் பரிந்துரைக்கப்பட்டவர் மற்றும் புகார் குழுவில் இருந்து ஒருவர், இதை உறுதி செய்ய வேண்டும்:

- கூட்டத்திற்கு முன்னதாக ஒரு குறிப்பிட்ட தேதிக்குள் புகார் தொடர்பான கூடுதல் தகவல்களை வழங்குமாறு இரு தரப்பினரும் (கிளார்க் மூலம்) கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள்.
- கூட்டம் முறைசாரா முறையில் நடத்தப்படுகிறது, விரோதமானது அல்ல, மேலும் அனைத்து தரப்பினரும் கலந்து கொள்ள அழைக்கப்பட்டால், அனைவரும் மரியாதையுடனும் மரியாதையுடனும் நடத்தப்படுகிறார்கள்
- அத்தகைய கூட்டத்தில் பேசும் பழக்கமில்லாத புகார்தாரர்கள் நிம்மதியாக உள்ளனர். புகார் அளிப்பவர் குழந்தை/இளைஞராக இருந்தால் இது மிகவும்

முக்கியமானது

- குழுவின் அறிக்கை புகார்தாரருக்கு விளக்கப்பட்டது
- DPA 2018 அல்லது GDPR இன் கீழ் இரகசியத்தன்மை அல்லது தனியுரிமைக்கான எந்தவொரு தனிநபரின் உரிமைகளையும் மீறவில்லை எனில், கலந்துகொண்டுள்ள அனைவராலும் எழுதப்பட்ட உள்ளடக்கம் பார்க்கப்படுகிறது.

ஒரு புதிய பிரச்சினை எழுந்தால், அதைப் பரிசீலிக்கவும் கருத்து தெரிவிக்கவும் அனைவருக்கும் வாய்ப்பளிப்பது பயனுள்ளதாக இருக்கும்; இதனால் கூட்டத்தை சிறிது நேரம் ஒத்திவைக்க வேண்டியிருக்கும்

- புகார்தாரர் மற்றும் பள்ளி இருவரும் தங்கள் வாதத்தை முன்வைத்து, கூட்டத்திற்கு முன்னதாக எழுத்துப்பூர்வ சமர்ப்பிப்புகள் மூலமாகவோ அல்லது கூட்டத்திலேயே வாய்மொழியாகவோ தங்கள் வாதத்தை முன்வைத்து தெளிவு பெற வாய்ப்பு அளிக்கப்படுகிறது.
- பிரச்சினைகள் தீர்க்கப்படுகின்றன
- உண்மையின் முக்கிய கண்டுபிடிப்புகள் செய்யப்படுகின்றன
- குழு திறந்த மனதுடன் சுதந்திரமாக செயல்படுகிறது
- குழுவின் எந்த உறுப்பினருக்கும் நடைமுறையின் முடிவுகளில் வெளிப்புற ஆர்வம் அல்லது செயல்முறையின் முந்தைய கட்டத்தில் எந்த ஈடுபாடும் இல்லை
- சந்திப்பு நிமிடமாக்கப்பட்டது
- அவர்கள் எழுத்தருடன் தொடர்பு கொள்கிறார்கள்.

குழு உறுப்பினர் (கீழே வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது - 'நிலை 2')

குழு உறுப்பினர்கள் இதை அறிந்திருக்க வேண்டும்:

- கூட்டம் சுதந்திரமாகவும் பாரபட்சமற்றதாகவும் இருக்க வேண்டும், மேலும் அது அவ்வாறு இருக்க வேண்டும்

புகாரிலோ அல்லது அதைச் சுற்றியுள்ள சூழ்நிலையிலோ முன் தொடர்பு இருந்திருந்தால் எந்த ஆளுநரும் குழுவில் அமர முடியாது.

- புகாரைத் தீர்ப்பதும் பள்ளிக்கும் புகார்தாரருக்கும் இடையே நல்லிணக்கத்தை ஏற்படுத்துவதும் கூட்டத்தின் நோக்கமாக இருக்க வேண்டும்

கூட்டம் அவர்களுக்குச் சாதகமாக அமையவில்லை என்றால், புகார்தாரர் முடிவில் திருப்தி அடையாமல் போகலாம் என்பதை நாங்கள் அங்கீகரிக்கிறோம். உண்மைகளை நிறுவி பரிந்துரைகளை வழங்குவது மட்டுமே சாத்தியமாகும்.

- பல புகார்தாரர்கள் ஒரு முறையான அமைப்பில் பதட்டமாகவும் தடையாகவும் உணருவார்கள்

பெற்றோர்கள்/ பராமரிப்பாளர்கள் தங்கள் குழந்தையைப் பாதிக்கும் ஒரு பிரச்சினையைப் பற்றி விவாதிக்கும்போது உணர்ச்சிவசப்படுவார்கள்.

- புகார் அளிப்பவர் குழந்தை/இளைஞராக இருக்கும் போது மற்றும் கூட்டத்தின் முழு அல்லது பகுதியின் போது கூடும் போது கூடுதல் கவனம் தேவை

வளிமண்டலம் மற்றும் நடை முறைகளை கவனமாக பரிசீலிப்பது குழந்தை/இளைஞன் பயப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

குழு குழந்தை/இளைஞரின் கருத்துகளுக்கு மதிப்பளித்து, பெரியவர்களின் கருத்துக்களுக்கு சமமான மதிப்பை அளிக்க வேண்டும்.

குழந்தை/இளைஞர் புகார் அளிப்பவராக இருந்தால், அவர்களின் புகாரை முன்வைக்க ஏதேனும் ஆதரவு தேவையா என்று குழு முன்கூட்டியே கேட்க வேண்டும். குழந்தை/இளைஞரின் பெற்றோர் புகார் அளிப்பவராக இருந்தால், கூட்டத்தில் எந்தெந்தப் பகுதிகள் இருந்தால், குழந்தை/இளைஞன் கலந்துகொள்ள வேண்டும் என்று பெற்றோருக்குக் குழு வாய்ப்பளிக்க வேண்டும்.

எவ்வாறாயினும், குழந்தை/இளைஞரின் சிறந்த நலன்கள் அல்ல என்று குழு கருதும் கூட்டத்தின் ஒரு பகுதியில் குழந்தை/இளைஞர் கலந்துகொள்ள பெற்றோர் விரும்பினால், உடன்பாடு எப்போதும் சாத்தியமில்லை என்று பெற்றோருக்கு அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும்.

- குழந்தை/இளைஞரின் நலன் முதன்மையானது.

நிலை 1

முறையான புகார்கள் தலைமையாசிரியரிடம் (தலைமை ஆசிரியரைப் பற்றியதாக இல்லாவிட்டால்), பள்ளி அலுவலகம் வழியாகச் செய்யப்பட வேண்டும். இது நேரிலோ, எழுத்து மூலமாகவோ (முடிந்த இடங்களில் புகார் படிவத்தில்) அல்லது தொலைபேசி மூலமாகவோ செய்யலாம்.

தலைமையாசிரியர் புகார் பெறப்பட்ட தேதியை பதிவு செய்வார் மற்றும் 5 பள்ளி நாட்களுக்குள் புகாரின் ரசீதை எழுத்துப்பூர்வமாக (கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம்) ஒப்புக்கொள்வார்.

இந்த பதிலுக்குள், தலைமையாசிரியர் புகாரின் தன்மையை தெளிவுபடுத்த முயல்வார், தீர்க்கப்படாமல் இருப்பது என்ன, புகார்தாரர் என்ன முடிவைப் பார்க்க விரும்புகிறார் என்று கேட்பார். இதற்கு நேரில் சந்திப்பதே சரியான வழி என்பதை தலைமையாசிரியர் பரிசீலிக்கலாம்.

குறிப்பு: தலைமையாசிரியர் விசாரணையை பள்ளியின் மூத்த தலைமைக் குழுவின் மற்றொரு உறுப்பினரிடம் ஒப்படைக்கலாம் ஆனால் எடுக்கப்பட வேண்டிய முடிவை அல்ல.

விசாரணையின் போது, தலைமை ஆசிரியர் (அல்லது புலனாய்வாளர்) :

- தேவைப்பட்டால், இந்த விஷயத்தில் சம்பந்தப்பட்டவர்களை மற்றும்/அல்லது புகார் அளிக்கப்பட்டவர்களை நேர்காணல் செய்யவும், அவர்கள் விரும்பினால் அவர்களுடன் வர அனுமதிக்கவும்
- அவர்களின் விசாரணை தொடர்பாக ஏதேனும் சந்திப்புகள்/நேர்காணல்கள் பற்றிய எழுத்துப்பூர்வ பதிவை வைத்திருங்கள்.

அவர்களின் விசாரணையின் முடிவில், தலைமையாசிரியர் முறையான எழுத்துப்பூர்வ பதிவை வழங்குவார் 10 புகார் பெறப்பட்ட நாளின் பள்ளி நாட்கள்.

தலைமையாசிரியர் இந்த காலக்கெடுவை சந்திக்க முடியாவிட்டால், அவர்கள் புகார்தாரருக்கு புதுப்பிப்பு மற்றும் திருத்தப்பட்ட பதில் தேதியை வழங்குவார்கள்.

புகாரை விசாரிக்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் எடுக்கப்பட்ட முடிவு மற்றும் அதற்கான காரணம் பற்றிய முழு விளக்கத்தையும் பதில் அளிக்கும்.

பொருத்தமான இடங்களில், புகாரைத் தீர்க்க பர்லிங்டன் குழந்தை மற்றும் நர்சரி பள்ளி எடுக்கும் நடவடிக்கைகளின் விவரங்கள் அதில் இருக்கும்.

நிலை 1 இன் முடிவுகளில் அவர்கள் அதிருப்தி அடைந்தால், புகார்தாரருக்கு அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு அதிகரிப்பது என்று தலைமை ஆசிரியர் அறிவுறுத்துவார்.

தலைமை ஆசிரியர் அல்லது ஆளும் குழுவின் உறுப்பினர் (தலைவர் அல்லது துணைத் தலைவர் உட்பட) புகார் இருந்தால், நிலை 1 இல் அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் முடிக்க தகுதியான ஆளுநர் நியமிக்கப்படுவார்.

தலைமையாசிரியர் அல்லது நிர்வாகக் குழு உறுப்பினர் பற்றிய புகார்களை, பள்ளி அலுவலகம் வழியாக எழுத்தரிடம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

புகார் என்றால்:

- கூட்டாக தலைவர் மற்றும் துணைத் தலைவர் பற்றி அல்லது
- முழு ஆளும் குழு அல்லது
- ஆளும் குழுவின் பெரும்பான்மை

நிலை 1 ஆல் பரிசீலிக்கப்படும் சுயாதீன புலனாய்வாளர் ஆளும் குழுவால் நியமிக்கப்பட்டது. அவர்களின் விசாரணையின் முடிவில், சுயாதீன புலனாய்வாளர் முறையான எழுத்துப்பூர்வ பதிவை வழங்குவார்.

நிலை 2

ஸ்டேஜ் 1ல் உள்ள முடிவுகளில் புகார்தாரர் அதிருப்தி அடைந்து, மேலும் விஷயத்தை எடுத்துச் செல்ல விரும்பினால், அவர்கள் புகாரை நிலை 2-க்கு அதிகரிக்கலாம் - ஆளும் குழு உறுப்பினர்களுடனான சந்திப்பு புகார் குழு, இது முதல் மூன்று, பாரபட்சமற்ற, கவர்னர்கள் உருவாகும். இது புகார் நடைமுறையின் இறுதிக் கட்டமாகும்.

நிலை 2 க்கு அதிகரிப்பதற்கான கோரிக்கையானது, பள்ளி அலுவலகம் வழியாக, எழுத்தரிடம் செய்யப்பட வேண்டும் 10 நிலை 1 பதிவைப் பெற்ற பள்ளி நாட்கள்.

புகார் பெறப்பட்ட தேதியை எழுத்தர் பதிவு செய்வார் மற்றும் 5 பள்ளி நாட்களுக்குள் புகாரின் ரசீதை எழுத்துப்பூர்வமாக (கடிதம் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம்) ஒப்புக்கொள்வார்.

இந்த காலக்கெடுவிற்கு வெளியே பெறப்பட்ட கோரிக்கைகள் விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகள் பொருந்தினால் மட்டுமே பரிசீலிக்கப்படும்.

கூட்டத்தின் தேதியை தெரிவிக்குமாறு புகார்தாரருக்கு எழுத்தர் எழுதுவார். 20க்குள் கூட்டத்தை கூட்ட இலக்கு நிர்ணயம் செய்யப்பட்டுள்ளது நிலை 2 கோரிக்கையைப் பெற்ற பள்ளி நாட்கள். இது முடியாவிட்டால், கிளார்க் எதிர்பார்க்கப்பட்ட தேதியை வழங்குவார் மற்றும் புகார்தாரருக்குத் தெரியப்படுத்துவார்.

புகார்தாரர் மூன்று முன்மொழியப்பட்ட தேதிகளின் வாய்ப்பை நிராகரித்தால், சரியான காரணமின்றி, கூட்டத்தை எப்போது நடத்துவது என்பதை எழுத்தர் முடிவு செய்வார். இரு தரப்பினரின் எழுத்துப்பூர்வ சமர்ப்பிப்புகளின் அடிப்படையில் புகார்தாரர் இல்லாத நிலையில் அது தொடரும்.

புகார்கள் குழுவில் குறைந்தபட்சம் மூன்று கவர்னர்கள் இருப்பார்கள், எந்த முன் தொடர்பும் அல்லது புகாரைப் பற்றிய அறிவும் இல்லை. கூட்டத்திற்கு முன், புகார் குழுவின் தலைவராக யார் செயல்படுவது என்பதை அவர்கள் தங்களுக்குள் முடிவு

செய்து கொள்வார்கள். பர்லிங்டன் இன்ஃபண்ட் & நர்சரி பள்ளியிலிருந்து மூன்றுக்கும் குறைவான கவர்னர்கள் இருந்தால், குழுவை அமைப்பதற்காக, கிளார்க் வேறு உள்ளூர் பள்ளி மூலமாகவோ அல்லது அவர்களின் LA இன் கவர்னர் சர்வீஸ் குழு மூலமாகவோ கூடுதல், சுயாதீன ஆளுநர்களை வழங்குவார். மாற்றாக, நிலை 2 இல் புகாரை விசாரிக்க முற்றிலும் சுதந்திரமான குழு ஒன்று கூட்டப்படலாம்.

ஒரு கூட்டத்திற்கு கட்சிகளை அழைப்பதன் மூலமோ அல்லது எழுத்துப்பூர்வ பிரதிநிதித்துவங்கள் மூலமாகவோ புகாரைக் கையாள்வதா என்பதை குழு தீர்மானிக்கும், ஆனால் அவர்களின் முடிவை எடுப்பதில் அவர்கள் புகார்தாரரின் தேவைகளை உணர்ந்து கொள்வார்கள்.

புகார்தாரரை கூட்டத்தில் பங்கேற்க அழைத்தால், அவர்கள் அழைத்து வரலாம் ஆதரவை வழங்க யாரோ ஒருவர். இது உறவினர் அல்லது நண்பராக இருக்கலாம். பொதுவாக, எந்தவொரு தரப்பினரும் சட்டப் பிரதிநிதிகளை குழு கூட்டத்திற்கு அழைத்து வருவதை நாங்கள் ஊக்குவிப்பதில்லை. இருப்பினும், சட்டப்பூர்வ பிரதிநிதித்துவம் பொருத்தமானதாக இருக்கும் சந்தர்ப்பங்கள் இருக்கலாம்.

உதாரணமாக, ஒரு பள்ளி ஊழியர் புகார் கூட்டத்தில் சாட்சியாக அழைக்கப்பட்டால், அவர்கள் தொழிற்சங்கம் மற்றும்/அல்லது சட்டப் பிரதிநிதித்துவத்தால் ஆதரிக்கப்பட விரும்பலாம்.

குறிப்பு: ஊழியர்களின் நடத்தை பற்றிய புகார்கள் பொதுவாக இந்தப் புகார் நடைமுறையின் கீழ் கையாளப்படாது. பணியாளர்கள் நடத்தும் புகார்கள், பணியாளர்களின் ஒழுங்குமுறை நடைமுறைகளின் கீழ் பரிசீலிக்கப்படும் என்று புகார்தாரர்களுக்கு அறிவுறுத்தப்படும், ஆனால் அதன் விளைவுகள் அவர்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்படாது.

ஊடகங்களின் பிரதிநிதிகள் கலந்து கொள்ள அனுமதிக்கப்படவில்லை.

குறைந்தபட்சம் 10 கூட்டத்திற்கு பள்ளி நாட்களுக்கு முன்பு, எழுத்தர்:

- புகார்தாரருக்கு கூட்டத்தின் தேதி, நேரம் மற்றும் இடம் ஆகியவற்றை உறுதிசெய்து தெரிவிக்கவும், புகார்தாரர் அழைக்கப்பட்டால், தேதிகள் அனைத்து தரப்பினருக்கும் வசதியாகவும், இடம் மற்றும் நடவடிக்கைகள் அணுகக்கூடியதாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.
- குறைந்த பட்சம் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய மேலும் எழுதப்பட்ட பொருட்களின் நகல்களைக் கோருங்கள் 7 கூட்டத்திற்கு முன் பள்ளி நாட்கள்.
- குறைந்தபட்சம் அனைத்துத் தரப்பினருக்கும் எழுதப்பட்ட எந்தப் பொருளையும் அனுப்பவும் 5 கூட்டத்தின் தேதிக்கு முன் பள்ளி நாட்கள்.

இரகசியமாக பெறப்பட்ட மற்றும் அனைத்து தரப்பினரின் தகவலறிந்த ஒப்புதல் இல்லாமல் பதிவுசெய்யப்பட்ட உரையாடல்களின் பதிவுகளை, குழு பொதுவாக ஆதாரமாக ஏற்றுக்கொள்ளாது.

இந்தக் குழு எந்தப் புதிய புகார்களையும் இந்தக் கூட்டத்தில் மதிப்பாய்வு செய்யாது அல்லது சேர்க்கப்பட வேண்டிய ஆரம்பப் புகாருடன் தொடர்பில்லாத ஆதாரங்களைக் கருத்தில் கொள்ளாது. புதிய புகார்கள் நடைமுறையின் நிலை 1 முதல் கையாளப்பட வேண்டும்.

கூட்டம் தனிப்பட்ட முறையில் நடைபெறும். புகார்தாரரின் சொந்த இயலாமை அல்லது சிறப்புத் தேவைகள் (எ.கா. பார்வைக் குறைபாடு) தேவைப்படும் வரையில் சந்திப்புகள் அல்லது உரையாடல்களின் மின்னணு பதிவுகள் பொதுவாக அனுமதிக்கப்படாது. சந்திப்புகள் அல்லது உரையாடல்கள் நடைபெறுவதற்கு முன்,

கலந்துகொள்ளும் அனைத்து தரப்பினரிடமிருந்தும் முன் அறிவு மற்றும் பதிவுக்கான ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும். எடுக்கப்பட்ட எந்த நிமிடத்திலும் ஒப்புதல் பதிவு செய்யப்படும்.

அந்தக் குழு புகார் மற்றும் அளிக்கப்பட்ட அனைத்து ஆதாரங்களையும் பரிசீலிக்கும். குழுவால் முடியும்:

- புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிலைநிறுத்தவும்
- புகாரை முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கவும்.

புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ உறுதிப்படுத்தப்பட்டால், குழு:

- புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு உரிய நடவடிக்கை எடுப்பது குறித்து முடிவு செய்யுங்கள்
- பொருத்தமான இடங்களில், எதிர்காலத்தில் இதுபோன்ற சிக்கல்களைத் தடுக்க பள்ளியின் அமைப்புகள் அல்லது நடைமுறைகளில் மாற்றங்களைப் பரிந்துரைக்கவும்.

தி குழுவின் தலைவர் புகார்தாரர் மற்றும் பர்லிங்டன் குழந்தை மற்றும் நர்சரி பள்ளியை வழங்கும் ஒரு முழு உடன் அவர்களின் முடிவு மற்றும் அதற்கான காரணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாக 5க்குள் விளக்கவும் பள்ளி நாட்கள்.

புகார்தாரருக்கு அனுப்பப்பட்ட கடிதத்தில், அவர்களின் புகாரைக் கையாளும் விதத்தில் அவர்கள் அதிருப்தி அடைந்தால், கல்வித் துறையை எவ்வாறு தொடர்புகொள்வது என்பது பற்றிய விவரங்கள் அடங்கியிருக்கும். பர்லிங்டன் குழந்தை மற்றும் நர்சரி பள்ளி.

புகார் என்றால்:

- கூட்டாக தலைவர் மற்றும் துணைத் தலைவர் பற்றி அல்லது
- முழு ஆளும் குழு அல்லது
- ஆளும் குழுவின் பெரும்பான்மை

கட்டம் 2 சுயேச்சை கவர்னர்கள் குழுவால் விசாரிக்கப்படும்.

புகாரை விசாரிக்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் எடுக்கப்பட்ட முடிவு மற்றும் அதற்கான காரணம் பற்றிய முழு விளக்கத்தையும் பதில் அளிக்கும். பொருத்தமான இடங்களில், புகாரைத் தீர்க்க பர்லிங்டன் குழந்தை மற்றும் நர்சரி பள்ளி எடுக்கும் நடவடிக்கைகளின் விவரங்கள் அதில் இருக்கும்.

அவர்கள் அதிருப்தி அடைந்தால், அவர்களின் புகாரை எவ்வாறு அதிகரிப்பது என்பது குறித்து புகார்தாரருக்கு பதில் அறிவுறுத்தும்.

அடுத்த படிகள்

வெளியிடப்பட்ட புகார் நடைமுறையின்படி பள்ளி தங்கள் புகாரைக் கையாளவில்லை என புகார்தாரர் நம்பினால் அல்லது கல்விச் சட்டத்தின் கீழ் தங்கள் கடமைகளைச் செய்வதில் சட்டத்திற்குப் புறம்பாக அல்லது நியாயமற்ற முறையில் செயல்பட்டால், அவர்கள் நிலை 2 ஐ முடித்த பிறகு கல்வித் துறையைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

பர்லிங்டன் இன்ஃபண்ட் & நர்சரி ஸ்கூல் எடுக்கும் எந்த முடிவுகளையும் கல்வித் துறை பொதுவாக மறுபரிசீலனை செய்யாது. பர்லிங்டன் இன்ஃபண்ட் & நர்சரி பள்ளி

கல்விச் சட்டம் மற்றும் புகாருடன் தொடர்புடைய ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ கொள்கைகளை கடைபிடித்துள்ளதா என்பதை அவர்கள் பரிசீலிப்பார்கள்.

புகார்தாரர் தங்கள் புகாரை கல்வித் துறைக்கு ஆன்லைனில் அனுப்பலாம்: www.education.gov.uk/contactus, தொலைபேசி மூலம்: 0370 000 2288 அல்லது எழுத்து மூலம்:

கல்வித்துறை
பிக்காடி லி கேட்
கடை வீதி
மான்செஸ்டர்
M1 2WD.

தொடர் மற்றும் நியாயமற்ற புகார்களை நிர்வகித்தல்

அனைத்து புகார்களையும் நியாயமாகவும், பாரபட்சமின்றியும் கையாள்வதிலும், புகார் செய்பவர்களுக்கு உயர்தர சேவையை வழங்குவதற்கும் பள்ளி உறுதிபூண்டுள்ளது. பள்ளி பொதுவாக புகார்தாரர்களுடன் தொடர்பு கொள்வதைக் கட்டுப்படுத்தாது; எவ்வாறாயினும், ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத நடத்தையை ஊழியர்கள் பொறுத்துக்கொள்வார்கள் என்று பள்ளி எதிர்பார்க்காது மற்றும் தவறான, புண்படுத்தும், அவதூறான அல்லது அச்சுறுத்தும் நடத்தை உட்பட, அந்த நடத்தையிலிருந்து ஊழியர்களைப் பாதுகாக்க நடவடிக்கை எடுக்கும்.

புகார் அளிக்கும் நபர், புகாரை நியாயமற்றதாகக் கருதலாம்:

- உதவி வழங்கினாலும், அவர்களின் புகாரை வெளிப்படுத்தவோ அல்லது புகாரின் காரணத்தையோ புகாரை எழுப்புவதன் மூலம் கோரப்பட்ட விளைவுகளையோ குறிப்பிட மறுக்கிறது.
- புகார்கள் விசாரணை செயல்முறைக்கு ஒத்துழைக்க மறுக்கிறது, அதே நேரத்தில் அவர்களின் புகார் தீர்க்கப்பட வேண்டும்.
- சில சிக்கல்கள் புகார் நடைமுறையின் எல்லைக்குள் இல்லை என்பதை ஏற்க மறுக்கிறது.
- ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட புகார்கள் நடைமுறைக்கு ஒத்துப்போகாத அல்லது நல்ல நடைமுறையில் புகார் கையாளப்பட வேண்டும் என்று வலியுறுத்துகிறது.
- எல்லா காரணங்களையும் தாண்டி, ஆதாரமற்ற அல்லது புகார்கள் நடைமுறையின் எல்லைக்கு அப்பாற்பட்ட புகாரைத் தொடர் வலியுறுத்துகிறது.
- புகார்தாரர் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளப்பட வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கும் அற்பமான அல்லது பொருத்தமற்ற தகவலை அறிமுகப்படுத்துகிறது அல்லது அதிக எண்ணிக்கையிலான விரிவான ஆனால் முக்கியமற்ற கேள்விகளை எழுப்புகிறது, மேலும் அவை முழுமையாக பதிலளிக்கப்பட வேண்டும் என்று வலியுறுத்துகிறது, பெரும்பாலும் உடனடியாக மற்றும் அவர்களின் சொந்த நேர அளவீடுகள்.
- சிக்கல்களைச் சமாளிக்க முயற்சிக்கும் ஊழியர்களைப் பற்றி நியாயமற்ற புகார்களை அளித்து அவர்களை மாற்ற முற்படுகிறது.
- வெறித்தனமான, பிடிவாதமான, துன்புறுத்துகிற, செழிப்பான, அவதூறான அல்லது திரும்பத் திரும்பப் புகார் செய்யும்.
- விசாரணை தொடரும் போது புகாரின் அடிப்படையை மாற்றுகிறது.
- அதே புகாரை மீண்டும் மீண்டும் செய்கிறது (முந்தைய விசாரணைகள் அல்லது பதில்கள் புகார் ஆதாரமற்றது அல்லது கவனிக்கப்பட்டது என்று முடிவு செய்தாலும்).

- பள்ளியின் புகார்கள் நடைமுறை முழுமையாகவும் சரியாகவும் செயல்படுத்தப்பட்டு DFE க்கு பரிந்துரைப்பது உட்பட முடிக்கப்பட்ட அந்த புகாரின் விசாரணையின் கண்டுபிடிப்புகளை ஏற்க மறுக்கிறது.
- எந்த ஒரு தீவிரமான நோக்கமும் மதிப்பும் இல்லாத ஒரு யதார்த்தமற்ற விளைவை அல்லது ஒரு தீர்வை நாடுகிறது.
- புகாரைக் கையாளும் போது நேரில், எழுத்துப்பூர்வமாக, மின்னஞ்சல் மூலமாகவும், தொலைபேசி மூலமாகவும் புகார் தொடர்பாக ஊழியர்களுடன் அடிக்கடி, நீண்ட, சிக்கலான மற்றும் மன அழுத்தத்துடன் தொடர்பு கொள்வதன் மூலம் பள்ளி நேரத்தில் அதிகப்படியான கோரிக்கைகளை ஏற்படுத்துகிறது.
- பயமுறுத்துவதற்கு அச்சுறுத்தல்களைப் பயன்படுத்துகிறது.
- தவறான, புண்படுத்தும், அவதூறான அல்லது பாரபட்சமான மொழி அல்லது வன்முறையைப் பயன்படுத்துகிறது.
- தெரிந்தே பொய்யான தகவல்களை வழங்குகிறது.
- சமூக ஊடகங்கள் அல்லது பிற பொது மன்றங்களில் ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத தகவலை வெளியிடுகிறது அல்லது இடுகையிடுகிறது.

புகார் தொடரும் போது, புகார்தாரர்கள் பள்ளியுடன் தொடர்பு கொள்ளும் எண்ணிக்கையை வரம்பிட வேண்டும். திரும்பத் திரும்ப கடிதம் அனுப்பப்பட்டால் (கடிதம், தொலைபேசி, மின்னஞ்சல் அல்லது உரை) அது உதவியாக இருக்காது, ஏனெனில் அது முடிவை அடைவதைத் தாமதப்படுத்தலாம்.

முடிந்தவரை, தலைமையாசிரியர் அல்லது ஆளுநர்களின் தலைவர் 'நியாயமற்ற' அடையாளத்தைப் பயன்படுத்துவதற்கு முன்பு முறைசாரா முறையில் புகார்தாரருடன் ஏதேனும் கவலைகளைப் பற்றி விவாதிப்பார்.

நடத்தை தொடர்ந்தால், தலைமையாசிரியர் புகார்தாரருக்கு அவர்களின் நடத்தை நியாயமற்றது என்று விளக்கி அதை மாற்றும்படி கேட்டுக்கொள்வார். கணிசமான அளவில் இடையூறு விளைவிக்கும் வகையில் பள்ளியை அதிகமாகத் தொடர்பு கொள்ளும் புகார்தாரர்களுக்கு, பள்ளி தகவல் தொடர்பு முறைகளைக் குறிப்பிடலாம் மற்றும் தகவல் தொடர்புத் திட்டத்தில் தொடர்புகளின் எண்ணிக்கையைக் கட்டுப்படுத்தலாம். இது வழக்கமாக ஆறு மாதங்களுக்குப் பிறகு மதிப்பாய்வு செய்யப்படும்.

பதிலளிப்பதை நிறுத்துகிறது

பின்வரும் அறிக்கைகள் உண்மையாக இருக்கும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே பதிலளிப்பதை நிறுத்துவதற்கான முடிவு பரிசீலிக்கப்படும்:

- புகார்தாரரின் கவலைகளைத் தீர்க்க ஒவ்வொரு நியாயமான நடவடிக்கையும் எடுக்கப்பட்டுள்ளது.
- புகார்தாரருக்கு பள்ளியின் நிலை மற்றும் அவர்களின் விருப்பங்கள் பற்றிய தெளிவான அறிக்கை கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.
- புகார்தாரர் பள்ளியைத் திரும்பத் திரும்பத் தொடர்புகொண்டு, ஒவ்வொரு முறையும் கணிசமான அளவில் அதே புள்ளிகளைக் கூறுகிறார்.

மேற்கண்ட நிபந்தனைகள் பூர்த்தி செய்யப்பட்டால், பதிலளிப்பதை நிறுத்த முடிவெடுப்பதில், புகார்தாரர் அடிக்கடி தவறாக, அவதூறாக அல்லது ஆக்ரோஷமாகத் தொடர்பு கொண்டால், ஊழியர்களைப் பற்றி அவமதிக்கும் தனிப்பட்ட கருத்துகள் அல்லது அவர்களுக்கு அச்சுறுத்தல் இருந்தால், பள்ளிக்கு இடையூறு அல்லது சிரமத்தை ஏற்படுத்துவதே அவர்களின் நோக்கம் என பள்ளி

கருதுகிறது. பதிலளிப்பதை நிறுத்துவதற்கான பள்ளியின் நோக்கம் குறித்து புகார்தாரருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கப்படும்.

எந்தவொரு தீவிரமான ஆக்கிரமிப்பு அல்லது வன்முறை சம்பவங்களுக்கு பதிலளிக்கும் விதமாக, கவலைகள் மற்றும் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் உடனடியாக எழுத்துப்பூர்வமாக பதிவு செய்யப்பட்டு காவல்துறைக்கு தெரிவிக்கப்படும். ஒரு தனிநபரை வளாகத்தில் இருந்து தடை செய்வதும் இதில் அடங்கும். பெற்றோர் மற்றும் பார்வையாளர்களின் நடத்தை விதிகளைப் பார்க்கவும்.

புகார் படிவம்

தயவு செய்து பள்ளி அலுவலகம் வழியாக தலைமை ஆசிரியர் திருமதி எஸ் யாய்-வாக்கரிடம் (அல்லது தலைமையாசிரியருக்கு எதிரான புகார் இருந்தால், ஆளுநர்களின் தலைவர் திரு மேட் மார்ட்டினிடம் திரும்பவும்) ரசீதை ஒப்புக்கொண்டு என்ன நடவடிக்கை எடுக்கப்படும் என்பதை விளக்கவும்.

உங்கள் பெயர்:
மாணவரின் பெயர் (பொருத்தமானால்):
மாணவருடனான உங்கள் உறவு (பொருத்தமானால்):
முகவரி:
அஞ்சல் குறியீடு:
பகல் நேர தொலைபேசி எண்:
மாலை தொலைபேசி எண்:

நீங்கள் எடுத்த நடவடிக்கைகள் உட்பட உங்கள் புகாரின் விவரங்களைத் தரவும்.
எ.கா. அதைப் பற்றி நீங்கள் பள்ளியில் யாரிடமாவது
பேசியிருக்கிறீர்களா/எழுதியுள்ளீர்கள்.

இந்த கட்டத்தில் என்ன நடவடிக்கைகள் சிக்கலை தீர்க்கக்கூடும் என்று நீங்கள்
நினைக்கிறீர்கள்?

நீங்கள் ஏதேனும் ஆவணங்களை இணைக்கிறீர்களா? அப்படியானால்,
விவரங்களைத் தரவும்.

கையொப்பம்:

தேதி:

அதிகாரப்பூர்வ பயன்பாடு

ஒப்புகை அனுப்பப்பட்ட தேதி:

யாரால்:

புகார் குறிப்பிடப்படுகிறது:

தேதி: