



مدرسة ساوثفيل الابتدائية

سياسة الشكاوى

السياسة التي كتبها:	آندي بومان (مدير المدرسة) من سياسة نموذجية	
صدق عليه مجلس الإدارة:	21.5.25	
تاريخ الاستعراض المستقبلي:	مايو 2028	
موقع: (مدير المدرسة)		التاريخ: 21.5.25
موقع: (رئيس المحافظين)		التاريخ: 21.5.25

المحتويات

3	من يمكنه تقديم شكوى؟
3	الفرق بين القلق والشكوى
3	امكانيه الوصول
3	حل المخاوف بشكل غير رسمي
3	كيفية إثارة مخاوف أو تقديم شكوى
4	شكاوى مجهولة المصدر
4	المقاييس الزمنية
4	الشكاوى المتسلسلة والمستمرة وغير المعقولة
5	الشكاوى الواردة خارج مدة الفصل الدراسي
5	نطاق إجراء الشكاوى هذا
6	حل الشكاوى
7	سحب الشكوى
7	المراحل الرسمية لإجراءات الشكاوى
7	المرحلة 1
8	المرحلة 2
9	حفظ السجلات
9	الأدوار والمسؤوليات
9	المشتكي
9	محقق
10	منسق الشكاوى
10	كاتب في مجلس الإدارة
11	رئيس اللجنة
11	عضو اللجنة
12	الخطوات التالية
12	الملحق: نموذج الشكوى
15	ملخص عملية EQIA

من يمكنه تقديم شكوى؟

لا يقتصر إجراء الشكاوى هذا على أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية للأطفال المسجلين في المدرسة. يجوز لأي شخص ، بما في ذلك أفراد الجمهور ، تقديم شكوى إلى مدرسة ساوثفيل الابتدائية حول أي توفير للمرافق أو الخدمات التي نقدمها. ما لم يتم التعامل مع الشكاوى بموجب إجراءات قانونية منفصلة (مثل الطعون المتعلقة بالاستثناءات أو القبولات)، فسنستخدم إجراء الشكاوى هذا.

الفرق بين القلق والشكوى

يمكن تعريف القلق على أنه "

يمكن تعريف الشكاوى على أنها "

امكانيه الوصول

في جميع مراحل عملية الشكاوى ، تريد مدرسة ساوثفيل الابتدائية تمكين التواصل الواضح ونحن ملتزمون باتخاذ التدابير اللازمة للتغلب على الحواجز التي تحول دون ذلك.

تدعو مدرسة ساوثفيل الابتدائية المشتكين إلى إطلاعنا على أي احتياجات محددة قد تعيق التواصل أو الوصول إلى عملية الشكاوى وسننجز جميع الخطوات المعقولة لإجراء التعديلات.

حل المخاوف بشكل غير رسمي

من مصلحة الجميع حل المخاوف والشكاوى في أقرب مرحلة ممكنة. يمكن حل معظم القضايا بشكل غير رسمي ، دون الحاجة إلى استخدام المراحل الرسمية لإجراء الشكاوى أدناه. تأخذ مدرسة ساوثفيل الابتدائية المخاوف على محمل الجد وستبذل قصارى جهدها لحل المسألة في أسرع وقت ممكن.

يشجع مجلس إدارة مدرسة ساوثفيل الابتدائية أولئك الذين لديهم مخاوف على إثارتها مع الشخص المناسب في المدرسة والعمل بشكل بناء مع هذا الشخص من أجل حلها. ويمكن أن يؤخذ في الاعتبار مدى محاولة ذلك واتباعه عند تقييم معقولية الشكاوى خلال المراحل الرسمية للإجراء.

إذا كنت تواجه صعوبة في مناقشة مشكلة مع عضو معين من الموظفين ، فسنتحرم وجهات نظرك. في هذه الحالات ، سيحيلك مدير المدرسة إلى موظف آخر. وبالمثل ، إذا شعر الموظف المعني بشكل مباشر بأنه غير قادر على التعامل مع مشكلة ما ، فسوف يحيلك مدير المدرسة إلى موظف آخر. قد يكون الموظف أكثر سنا ولكن ليس من الضروري أن يكون كذلك. القدرة على النظر في القلق بموضوعية ونزاهة أكثر أهمية.

ومع ذلك ، فإننا نفهم أن هناك مناسبات يرغب فيها الناس في إثارة مخاوفهم رسمياً. في هذه الحالة ، ستحاول مدرسة ساوثفيل الابتدائية حل المشكلة داخليا ، من خلال المراحل الموضحة في إجراء الشكاوى هذا.

كيفية إثارة مخاوف أو تقديم شكوى

يمكن تقديم مخاوف أو شكوى شخصياً أو كتابياً أو عبر الهاتف. كما يجوز أن يقدمها طرف ثالث يتصرف نيابة عن مقدم الشكاوى، طالما أن لديه الموافقة المناسبة على القيام بذلك.

يجب إثارة المخاوف مع معلم الفصل أو مدير المدرسة. إذا بقيت المشكلة دون حل ، فإن الخطوة التالية هي تقديم شكوى رسمية. سيتم التعامل مع أي مسائل تثار مع مدير المدرسة على أنها مصدر قلق في المقام الأول ، ما لم يتم الإعلان رسمياً عن أنها شكوى مقدمة بموجب هذه السياسة.

يجب على المشتكين عدم الاتصال بمحافظين فرديين لإثارة مخاوفهم أو شكواي. ليس لديهم سلطة التصرف على أساس فردي وقد يمنعهم أيضا من النظر في الشكاوى في المرحلة 2 من الإجراء.

يجب تقديم الشكاوى ضد موظفي المدرسة (باستثناء مدير المدرسة) في المقام الأول ، إلى مدير المدرسة عن طريق مكتب يرجى وضع علامة عليها على أنها خاصة وسرية.

يجب توجيه الشكاوى التي تنطوي على مدير المدرسة أو تتعلق بها إلى رئيس المحافظين ، عبر مكتب المدرسة (merrywood.southvillep@bristol-schools.uk / myrtle.southvillep@bristol-schools.uk). يرجى وضع علامة عليها على أنها خاصة وسرية.

يجب توجيه الشكاوى المتعلقة برئيس المحافظين أو أي حاكم فردي أو الهيئة الإدارية بأكملها إلى كاتب مجلس الإدارة عبر مكتب المدرسة. يرجى وضع علامة عليها على أنها خاصة وسرية.

لسهولة الاستخدام، يتم تضمين نموذج شكوى في نهاية هذه السياسة. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إكمال النموذج ، أو ترغب في إكمال إصدار Word إلكترونيًا ، فيرجى الاتصال بمكتب المدرسة. يمكنك أيضًا أن تطلب من منظمات الطرف الثالث مثل مكتب استشارات المواطن مساعدتك. وفقا لقانون المساواة، سننظر في إجراء تعديلات معقولة إذا لزم الأمر، لتمكين المشتكين من الوصول إلى إجراءات الشكاوى هذه وإكمالها. على سبيل المثال، توفير المعلومات في أشكال بديلة، أو مساعدة المشتكين في تقديم شكوى رسمية أو عقد اجتماعات في أماكن يسهل الوصول إليها.

شكاوى مجهولة المصدر

لن نحقق عادة في الشكاوى المجهولة. ومع ذلك ، فإن مدير المدرسة أو رئيس المحافظين ، إذا كان ذلك مناسبًا ، سيحدد ما إذا كانت الشكاوى تستدعي التحقيق.

المقاييس الزمنية

يجب عليك تقديم الشكاوى في غضون ثلاثة أشهر من الحادث أو في حالة وقوع سلسلة من الحوادث المرتبطة بها، في غضون ثلاثة أشهر من آخر هذه الحوادث. سننظر في الشكاوى المقدمة خارج هذا الإطار الزمني إذا انطبقت ظروف استثنائية. قد تشمل هذه (على سبيل المثال لا الحصر) معلومات لاحقة حول الشكاوى التي ظهرت وشرح سبب عدم إمكانية تقديم إخطار بالشكاوى في وقت أقرب. وفي مثل هذه الحالات، سيقوم مدير المدرسة أو رئيس المحافظين (حسب الاقتضاء) باستعراض الظروف، وطلب المشورة، وتحديد ما إذا كان ينبغي النظر في الشكاوى بموجب الإجراء الرسمي.

توقع التواصل المعقول

أثناء التقدم في الشكاوى ، يجب على المشتكين محاولة الحد من تواصلهم مع المدرسة بشأن الأمور المتعلقة بالشكاوى. ليس من المفيد إرسال المراسلات المتكررة (إما عن طريق الرسالة أو الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية) ، لأنها قد تؤخر الوصول إلى النتيجة. بالنسبة للمشتكين الذين يتصلون بشكل مفرط بمدرسة ساوثفيل الابتدائية مما يتسبب في مستوى كبير من الاضطراب ، قد تحدد المدرسة طرق الاتصال وتحد من عدد جهات الاتصال في خطة الاتصال. سنتم مراجعة هذا بعد ستة أشهر.

الشكاوى المتسلسلة والمستمرة وغير المعقولة

لأغراض هذا الإجراء، يمكن اعتبار الشكاوى متسلسلة و/أو مستمرة إذا كانت تتعلق بنفس المسألة التي كانت موضوع شكوى سابقة (قدمها نفس صاحب الشكاوى) والتي خضعت بالفعل لإجراء شكوى رسمي تم فيه إخطار صاحب الشكاوى بالنتيجة. في مثل هذه الحالات ، من المحتمل أن يتم إبلاغ صاحب الشكاوى بأن المسألة قد أغلقت الآن وأن مدرسة ساوثفيل الابتدائية لن تقدم أي رد آخر.

لأغراض هذا الإجراء ، يمكن اعتبار الشكاوى غير معقولة إذا كان الشاكي:

- يرفض التعبير عن شكواه أو تحديد أسباب الشكاوى أو النتائج المطلوبة من خلال رفع الشكاوى، على الرغم من عروض المساعدة
- يرفض التعاون مع عملية التحقيق في الشكاوى
- يرفض قبول أن بعض القضايا لا تدخل في نطاق إجراءات الشكاوى
- يصّر على التعامل مع الشكاوى بطرق لا تتوافق مع إجراءات الشكاوى أو مع الممارسات الجيدة.
- يقدم معلومات تافهة أو غير ذات صلة يتوقعون أن تؤخذ في الاعتبار والتعليق عليها
- يثير أعدادا كبيرة من الأسئلة التفصيلية ولكن غير المهمة ، ويصر على الإجابة عليها بالكامل ، غالبا على الفور ووفقا لجدول زمنية خاصة بها
- يقدم شكوى غير مبررة حول الموظفين الذين يحاولون التعامل مع القضايا ، ويسعى إلى استبدالهم
- يغير أساس الشكاوى مع استمرار التحقيق

- يفرض قبول نتائج التحقيق في تلك الشكاوى حيث تم تنفيذ إجراءات الشكاوى الخاصة بالمدرسة بشكل كامل وسليم واستكمالها بما في ذلك الإحالة إلى وزارة التعليم
- يسعى إلى نتيجة غير واقعية
- يطالب بالإفراط في وقت المدرسة من خلال الاتصال المتكرر والمطول والمعتد مع الموظفين فيما يتعلق بالشكاوى شخصيا وكتابيا وعبر البريد الإلكتروني والهاتف أثناء التعامل مع الشكاوى
- كلما أمكن ، سيناقش مدير المدرسة / رئيس مجلس الإدارة أي مخاوف مع مقدم الشكاوى بشكل غير رسمي قبل تطبيق حكم "غير معقول". إذا استمر السلوك ، فسيكتب مدير المدرسة / رئيس مجلس الإدارة إلى مقدم الشكاوى موضحا أن سلوكه غير معقول ويطلب منه تغييره.
- إذا لم يتغير السلوك، فسوف يتشاور مدير المدرسة/رئيس مجلس الإدارة مع الأطراف ذات الصلة وقد يقرر عدم النظر في الشكاوى بموجب هذا الإجراء. سيتم إخطار مقدم الشكاوى كتابيا بأن هذا هو الحال وأن مدرسة ساوثفيل الابتدائية لن تقدم أي رد آخر.
- ردا على أي حادث خطير من العدوان أو العنف ، ستقوم المدرسة بإبلاغ الشرطة على الفور وإبلاغ مقدم الشكاوى بأفعالها كتابة. قد يشمل ذلك منع فرد من مدرسة ساوثفيل الابتدائية.
- يجب توجيه الاستفسارات المتعلقة بأي جانب من جوانب إجراءات الشكاوى إلى الكاتب إلى مجلس الإدارة على العنوان التالي: sasha.tilley@bristol-schools.uk.

الشكاوى الواردة خارج مدة الفصل الدراسي

سننظر في الشكاوى المقدمة خارج وقت الفصل الدراسي على أنها تم استلامها في أول يوم دراسي بعد فترة العطلة.

نطاق إجراء الشكاوى هذا

يغطي هذا الإجراء جميع الشكاوى المتعلقة بأي توفير للمرافق أو الخدمات المجتمعية من قبل مدرسة ساوثفيل الابتدائية ، بخلاف الشكاوى التي يتم التعامل معها بموجب إجراءات قانونية أخرى ، بما في ذلك تلك المذكورة أدناه.

بمن تتصل	الاستثناءات
يجب إثارة المخاوف بشأن القبول أو التقييمات القانونية لاحتياجات التعليمية الخاصة أو مقترحات إعادة تنظيم المدرسة مع مجلس مدينة بريستول.	• القبول في المدارس • التقييمات القانونية لاحتياجات التعليمية الخاصة • مقترحات إعادة تنظيم المدارس
يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بمسائل حماية الطفل بموجب سياسة حماية الطفل وحمايته ووفقا للإرشادات القانونية ذات الصلة. إذا كانت لديك مخاوف جدية، فقد ترغب في الاتصال بالمسؤول المعين من قبل السلطة المحلية (LADO) الذي يتحمل المسؤولية المحلية عن الحماية أو مركز الحماية متعدد الوكالات (MASH).	• المسائل التي من المحتمل أن تتطلب تحقيقا في حماية الطفل
يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول إثارة المخاوف بشأن الاستبعاد على: www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions .	• استبعاد الأطفال من المدرسة*
لدينا إجراء داخلي للإبلاغ عن المخالفات لجميع موظفينا ، بما في ذلك الموظفين المؤقتين والمقاولين. وزير الدولة للتعليم هو الشخص المخصص للمسائل المتعلقة بالتعليم للمبلغين عن المخالفات في التعليم الذين لا يرغبون في إثارة الأمور مباشرة مع صاحب العمل. يمكن إجراء الإحالات على:	• الإبلاغ عن المخالفات

	www.education.gov.uk/contactus يجب على الموظفين المتطوعين الذين لديهم مخاوف بشأن مدرستنا تقديم شكوى من خلال إجراءات الشكاوى في المدرسة. قد تتمكن أيضا من تقديم شكوى مباشرة إلى لوس أنجلوس أو وزارة التعليم (انظر الرابط أعلاه) ، اعتمادا على جوهر شكواك.
• شكاوى الموظفين	سيتم التعامل مع شكاوى الموظفين بموجب إجراءات التظلم الداخلية للمدرسة.
• سلوك الموظفين	سيتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالموظفين بموجب الإجراءات التأديبية الداخلية للمدرسة ، إذا كان ذلك مناسباً. لن يتم إبلاغ المشتكين بأي إجراء تأديبي يتخذ ضد الموظف نتيجة لشكوى. ومع ذلك ، سيتم إخطار مقدم الشكوى بأنه يتم معالجة الأمر.
• الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمات الآخرون الذين قد يستخدمون مباني المدرسة أو مرافقها	يجب أن يكون لدى مقدمي الخدمة إجراءات الشكاوى الخاصة بهم للتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالخدمة. يرجى الاتصال بهم مباشرة ، ولكن أيضا الاتصال بمدير المدرسة لإبلاغك بتفاصيل مخاوفك للحصول على معلومات.
• المنهاج الوطني - المحتوى	يرجى الاتصال بوزارة التعليم على: www.education.gov.uk/contactus

إذا كانت هيئات أخرى تحقق في جوانب الشكوى، على سبيل المثال الشرطة أو فرق الحماية التابعة للسلطة المحلية أو المحاكم، فقد يؤثر ذلك على قدرتنا على الالتزام بالجدول الزمنية ضمن هذا الإجراء أو يؤدي إلى تعليق الإجراء حتى تنتهي هذه الهيئات العامة من تحقيقاتها.

إذا بدأ مقدم الشكوى دعوى قانونية ضد مدرسة ساوثفيل الابتدائية فيما يتعلق بشكواه ، فسننظر فيما إذا كان سيتم تعليق إجراءات الشكاوى فيما يتعلق بشكواه حتى تنتهي هذه الإجراءات القانونية.

الحفاظ على السرية

سيتم التعامل مع المخاوف والشكاوى بسرية في جميع المراحل وفي نهاية الإجراء. يجب الحفاظ على السرية في جميع الأوقات من قبل جميع المعنيين. يطلب مجلس إدارة مدرسة ساوثفيل الابتدائية عدم مناقشة الشكاوى علنا ، بما في ذلك عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

سنظل الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بموظفي المدرسة والتي تنشأ نتيجة للشكوى سرية للمدرسة وعضو الموظفين المعنيين.

سيتم الاحتفاظ بالسجلات المكتوبة التي يتم أخذها واستخدامها طوال عملية الشكاوى، بما في ذلك المراسلات ومذكرات الاجتماعات والمكالمات الهاتفية وما إلى ذلك، بشكل آمن ووفقا لمبادئ اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) وقانون حماية البيانات لعام 2018.

حل الشكاوى

في كل مرحلة من مراحل الإجراء ، ستهدف مدرسة ساوثفيل الابتدائية إلى حل الشكوى. إذا كان ذلك مناسباً، سنقر بأن الشكوى مدعومة كلياً أو جزئياً. بالإضافة إلى ذلك، قد نقدم واحداً أو أكثر مما يلي:

- شرح
- اعتراف بأنه كان من الممكن التعامل مع الموقف بشكل مختلف أو أفضل
- ضمان أننا سنحاول ضمان عدم تكرار الحدث المشكوك منه
- شرح للخطوات التي تم اتخاذها أو سيتم اتخاذها للمساعدة في ضمان عدم حدوثها مرة أخرى وإشارة إلى الجداول الزمنية التي سيتم خلالها إجراء أي تغييرات

• تعهد بمراجعة سياسات المدرسة في ضوء الشكوى

• اعتذار.

سحب الشكوى

إذا أراد مقدم الشكوى سحب شكواه، فسنطلب منه تأكيد ذلك كتابيا. من الناحية الإجرائية ، سيتم اعتبار هذا حلا للشكوى.

المراحل الرسمية لإجراءات الشكاوى

ويمكن معالجة معظم الشواغل دون اللجوء إلى المراحل الرسمية للإجراء. إذا كنت بحاجة إلى إثارة مخاوف ، فيرجى القيام بذلك مع الموظف المعني الذي سيسعد بالتحدث معك والسعي لحلها.

المرحلة 1

يجب تقديم الشكاوى الرسمية إلى مدير المدرسة (ما لم تكن تتعلق بمدير المدرسة) ، عبر مكتب المدرسة. يمكن القيام بذلك شخصيا أو كتابيا (يفضل أن يكون ذلك في نموذج الشكوى) أو عبر الهاتف.

سيقوم مدير المدرسة بتسجيل تاريخ استلام الشكوى وسيقر باستلام الشكوى كتابيا (إما عن طريق خطاب أو بريد إلكتروني) في غضون 5 أيام دراسية.

في إطار هذا الرد ، سيسعى مدير المدرسة إلى توضيح طبيعة الشكوى ، والسؤال عما لا يزال دون حل وما هي النتيجة التي يرغب المشتكي في رؤيتها. يمكن لمدير المدرسة التفكير فيما إذا كان الاجتماع وجها لوجه هو الطريقة الأنسب للقيام بذلك.

أثناء التحقيق، سيقوم مدير المدرسة (أو المحقق) بما يلي:

• إذا لزم الأمر، قم بمقابلة المتورطين في الأمر و/أو المشتكين منهم، والسماح لهم بمرافقتهم إذا رغبوا في ذلك.

• احتفظ بسجل مكتوب لأي اجتماعات / مقابلات فيما يتعلق بالتحقيق الذي أجرته في التحقيق.

في ختام التحقيق ، سيقدم مدير المدرسة ردا كتابيا رسميا في غضون 20 يوما دراسيا من تاريخ استلام الشكوى.

إذا لم يتمكن مدير المدرسة من الوفاء بهذا الموعد النهائي ، فسوف يزود مقدم الشكوى بتاريخ تحديث ومراجعة للرد.

سيوضح الرد بالتفصيل أي إجراءات تم اتخاذها للتحقيق في الشكوى ويقدم شرحا كاملا للقرار المتخذ والسبب (الأسباب) لذلك. عند الاقتضاء ، سيتضمن تفاصيل الإجراءات التي ستتخذها مدرسة ساوثفيل الابتدائية لحل الشكوى.

سينصح مدير المدرسة مقدم الشكوى بكيفية تصعيد شكواه إذا ظل غير راض عن نتيجة المرحلة 1.

إذا كانت الشكوى تتعلق بمدير المدرسة ، أو عضو في الهيئة الإدارية (بما في ذلك الرئيس أو نائب الرئيس) ، تعيين حاكم ماهر بشكل مناسب لإكمال جميع الإجراءات في المرحلة 1.

يجب تقديم الشكاوى المتعلقة بمدير المدرسة أو عضو الهيئة الإدارية إلى الكاتب ، عبر مكتب المدرسة.

إذا كانت الشكوى:

• بشكل مشترك حول الرئيس ونائب الرئيس أو

• الهيئة الحاكمة بأكملها أو

• غالبية أعضاء الهيئة الحاكمة

... سيتم النظر في المرحلة 1 من قبل محقق مستقل يعينه مجلس الإدارة. في ختام التحقيق ، سيقدم المحقق المستقل ردا خطيا رسميا.

إذا كان مقدم الشكاوى غير راض عن النتيجة في المرحلة 1 ورغب في المضي قدما في الأمر ، فيمكنه تصعيد الشكاوى إلى المرحلة 2 - اجتماع مع أعضاء لجنة الشكاوى التابعة للمجلس الإداري ، والتي سيتم تشكيلها من المحافظين الثلاثة الأوائل المتاحين. هذه هي المرحلة الأخيرة من إجراءات الشكاوى.

يجب تقديم طلب للتصعيد إلى المرحلة 2 إلى الكاتب ، عبر مكتب المدرسة ، في غضون 5 أيام دراسية من استلام رد المرحلة 1.

سيقوم الكاتب بتسجيل تاريخ استلام الشكاوى والإقرار باستلام الشكاوى كتابيا (إما عن طريق خطاب أو بريد إلكتروني) في غضون 5 أيام دراسية.

لن يتم النظر في الطلبات الواردة خارج هذا الإطار الزمني إلا إذا انطبقت ظروف استثنائية.

سيكتب الكاتب إلى صاحب الشكاوى لإبلاغه بتاريخ الاجتماع. سيهدفون إلى عقد اجتماع في غضون 20 يوما دراسيا من استلام طلب المرحلة 2. إذا لم يكن ذلك ممكنا ، فسيقدم الكاتب تاريخا متوقعا ويبقي المشتكي على علم.

إذا رفض صاحب الشكاوى عرض ثلاثة تواريخ مقترحة ، دون سبب وجيه ، سيقدر الكاتب موعد عقد الاجتماع. ثم يمضي قدما في غياب صاحب الشكاوى على أساس مذكرات خطية من كلا الطرفين.

ستتألف لجنة الشكاوى من ثلاثة محافظين على الأقل ليس لديهم مشاركة مسبقة أو معرفة بالشكاوى. وقبل الاجتماع ، سيقرون فيما بينهم من سيتولى رئاسة لجنة الشكاوى. إذا كان هناك أقل من ثلاثة حكام من مدرسة ساوثفيل الابتدائية المتاحة ، فسيقوم الكاتب بتوريد أي حكام إضافيين ومستقلين من خلال مدرسة محلية أخرى أو من خلال فريق خدمات المحافظ في لوس أنجلوس ، من أجل تشكيل اللجنة. بدلا من ذلك ، قد يتم عقد لجنة مستقلة تماما للاستماع إلى الشكاوى في المرحلة 2.

ستقرر اللجنة ما إذا كانت ستتعامل مع الشكاوى من خلال دعوة الأطراف إلى اجتماع أو من خلال إقرارات مكتوبة ، ولكن عند اتخاذ قرارها ستكون حساسة لاحتياجات مقدم الشكاوى.

إذا تمت دعوة مقدم الشكاوى لحضور الاجتماع ، فيمكنه إحضار شخص ما لتقديم الدعم. يمكن أن يكون هذا قريبا أو صديقا. بشكل عام ، لا نشجع أيا من الطرفين على إحضار ممثلين قانونيين إلى اجتماع اللجنة. ومع ذلك ، قد تكون هناك مناسبات يكون فيها التمثيل القانوني مناسباً.

على سبيل المثال ، إذا تم استدعاء موظف المدرسة كشاهد في اجتماع شكاوى ، فقد يرغب في الحصول على دعم من قبل النقابة و / أو التمثيل القانوني.

لا يسمح لممثلي وسائل الإعلام بالحضور.

قبل 7 أيام دراسية على الأقل من الاجتماع ، سيقوم الكاتب بما يلي:

- تأكيد وإخطار مقدم الشكاوى بتاريخ ووقت ومكان الاجتماع ، والتأكد من أنه إذا تمت دعوة مقدم الشكاوى ، فإن التواريخ مناسبة لجميع الأطراف وأن المكان والإجراءات متاحة
- طلب نسخ من أي مواد مكتوبة أخرى لتقديمها إلى اللجنة قبل 5 أيام دراسية على الأقل من الاجتماع.

سيتم تعميم أي مواد مكتوبة على جميع الأطراف قبل 3 أيام دراسية على الأقل من الاجتماع.

كما لن تقوم اللجنة بمراجعة أي شكاوى جديدة في هذه المرحلة أو النظر في تضمين أدلة لا علاقة لها بالشكاوى الأولية. يجب التعامل مع الشكاوى الجديدة من المرحلة 1 من الإجراء.

وسيعقد الاجتماع جلسة خاصة. لا يسمح عادة بالتسجيلات الإلكترونية للاجتماعات أو المحادثات ما لم تتطلب إعاقه مقدم الشكاوى أو احتياجاته الخاصة. يجب السعي للحصول على معرفة وموافقة مسبقة من جميع الأطراف الحاضرة قبل إجراء الاجتماعات أو المحادثات. سيتم تسجيل الموافقة في أي دقائق يتم أخذها.

وستنظر اللجنة في الشكاوى من جديد وجميع الأدلة المقدمة. يمكن للجنة:

- دعم الشكاوى كليا أو جزئيا

• رفض الشكوى كلياً أو جزئياً.

إذا تم تأييد الشكوى كلياً أو جزئياً، ستقوم اللجنة بما يلي:

- اتخاذ قرار بشأن الإجراء المناسب الذي يجب اتخاذه لحل الشكوى
- عند الاقتضاء ، أوصي بإجراء تغييرات على أنظمة أو إجراءات المدرسة لمنع حدوث مشكلات مماثلة في المستقبل.

سيقدم رئيس اللجنة لمقدم الشكوى ومدرسة **ساوثفيل الابتدائية** شرحاً كاملاً لقرارهما وسبب (أسبابه) ، كتابياً ، في غضون 10 أيام دراسية.

ستتضمن الرسالة الموجهة إلى مقدم الشكوى تفاصيل حول كيفية الاتصال بوزارة التعليم إذا كانوا غير راضين عن الطريقة التي تعاملت بها مدرسة **ساوثفيل الابتدائية مع شكواهم**.

إذا كانت الشكوى:

• بشكل مشترك حول الرئيس ونائب الرئيس أو

• الهيئة الحاكمة بأكملها أو

• غالبية أعضاء الهيئة الحاكمة

سيتم الاستماع إلى المرحلة 2 من قبل لجنة من الحكام المستقلين. عندما تكون هناك حاجة إلى لجنة مستقلة تماماً ، قد تتأثر الجداول الزمنية بينما يقوم الكاتب بمصادر الأفراد المناسبين للمراجعة.

سيوضح الرد بالتفصيل أي إجراءات تم اتخاذها للتحقيق في الشكوى ويقدم شرحاً كاملاً للقرار المتخذ والسبب (الأسباب) لذلك. عند الاقتضاء ، سيتضمن تفاصيل الإجراءات التي ستخضعها **مدرسة ساوثفيل الابتدائية** لحل الشكوى.

سيقدم الرد أيضاً المشورة للمشتكي بكيفية تصعيد شكواه إذا ظل غير راض.

حفظ السجلات

ستحتفظ المدرسة بسجل مكتوب سري لجميع الشكاوى المقدمة وفقاً لهذا الإجراء، بما في ذلك أي إجراء تتخذه المدرسة نتيجة للشكوى بغض النظر عما إذا كان قد تم تأييدها أم لا.

سيتم إبلاغ هيئة الإدارة الكاملة بطبيعة أي شكوى وحلها بعد انتهاء المرحلة 1 أو المرحلة 2 (حسب الاقتضاء). لن يتم مشاركة أسماء مقدم الشكوى وأي أطفال أو موظفين معنيين مع المحافظين باستثناء ، عند الضرورة ، لأولئك المشاركين في اللجنة في المرحلة 2.

الأدوار والمسؤوليات

المشتكي

سيتملقى مقدم الشكوى رداً أكثر فعالية على الشكوى إذا:

- شرح الشكوى بالكامل في أقرب وقت ممكن
- التعاون مع المدرسة في البحث عن حل للشكوى
- الاستجابة الفورية لطلبات المعلومات أو الاجتماعات أو في الموافقة على تفاصيل الشكوى
- اطلب المساعدة حسب الحاجة
- تعامل مع جميع المشاركين في الشكوى باحترام
- الامتناع عن نشر تفاصيل شكواهم على وسائل التواصل الاجتماعي واحترام السرية.

محقق

يتمثل دور المحقق في إثبات الحقائق ذات الصلة بالشكوى من خلال:

• توفير دراسة شاملة ومفتوحة وشفافة وعادلة للشكوى من خلال:

- إجراء مقابلات حساسة وشاملة مع مقدم الشكوى لتحديد ما حدث ومن شارك فيه
- إجراء مقابلات مع الموظفين والأطفال / الشباب وغيرهم من الأشخاص ذوي الصلة بالشكوى
- النظر في السجلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة
- تحليل المعلومات

الاتصال بمقدم الشكوى ومنسق الشكاوى حسب الاقتضاء لتوضيح ما يشعر صاحب الشكوى أنه من شأنه أن يضع الأمور في نصابها الصحيح.

يجب على المحقق:

- قم بإجراء المقابلات بعقل متفتح وكن مستعدا للاستمرار في الاستجواب
- احتفظ بملاحظات المقابلات أو رتب لتدوين ملاحظات مستقل لتسجيل محاضر الاجتماع
- التأكد من أن أي أوراق يتم تقديمها أثناء التحقيق محفوظة بشكل آمن في انتظار أي استئناف
- ضع في اعتبارك الجداول الزمنية للرد
- إعداد تقرير شامل لمدير المدرسة أو لجنة الشكاوى يحدد الحقائق ويحدد الحلول ويوصي بمسارات العمل لحل المشكلات.
- ستحدد مديرة المدرسة أو لجنة الشكاوى بعد ذلك ما إذا كانت ستؤيد الشكوى أو ترفضها وتبلغ مقدم الشكوى بهذا القرار ، مع تقديم تفاصيل التصعيد المناسبة.

منسق الشكاوى

(يمكن أن يكون هذا مدير المدرسة / محافظ الشكاوى المعين أو أي موظف آخر يقدم الدعم الإداري)

يجب على منسق الشكاوى:

- التأكد من تحديث مقدم الشكوى بالكامل في كل مرحلة من مراحل الإجراء
- التنسيق مع الموظفين ومدير المدرسة ورئيس المحافظين والكاتب ومساعد الشؤون القانونية (إذا كان ذلك مناسباً) لضمان التشغيل السلس لإجراءات الشكاوى
- كن على دراية بالقضايا المتعلقة بما يلي:
 - مشاركة معلومات الطرف الثالث
 - دعم إضافي. قد يحتاج المشتكين إلى ذلك عند تقديم شكوى بما في ذلك دعم الترجمة الفورية أو عندما يكون مقدم الشكوى طفلاً أو شاباً
- الاحتفاظ بالسجلات.

كاتب في مجلس الإدارة

الكاتب هو نقطة الاتصال لمقدم الشكوى واللجنة ويجب عليه:

- التأكد من أن جميع الأشخاص المشاركين في إجراءات الشكاوى على دراية بحقوقهم وواجباتهم القانونية، بما في ذلك أي تشريع يتعلق بشكاوى المدرسة، وقانون التعليم، وقانون المساواة لعام 2010، وقانون حرية المعلومات لعام 2000، وقانون حماية البيانات (DPA) لعام 2018، واللوائح العامة لحماية البيانات (GDPR)
- حدد تاريخ الاجتماع ووقته ومكانه، وتأكد من أن التواريخ ملائمة لجميع الأطراف (إذا تمت دعوتهم للحضور) وأن المكان والإجراءات متاحة
- جمع أي مواد مكتوبة ذات صلة بالشكوى (على سبيل المثال ؛ أوراق المرحلة 1 ، وتقديم المدرسة والمشتكي) وإرسالها إلى الأطراف قبل الاجتماع ضمن جدول زمني متفق عليه
- تسجيل الإجراءات
- تعميم محضر الاجتماع
- إخطار جميع الأطراف بقرار اللجنة.

يجب على رئيس اللجنة، الذي يتم ترشيحه قبل اجتماع الشكاوى، التأكد مما يلي:

- يطلب من كلا الطرفين (عن طريق الكاتب) تقديم أي معلومات إضافية تتعلق بالشكاوى في موعد محدد قبل الاجتماع.
- ويعقد الاجتماع بطريقة غير رسمية، وليس خصوماً، وأنه إذا دعيت جميع الأطراف للحضور، التعامل مع الجميع باحترام ولباقة.
- يشعر أصحاب الشكاوى الذين قد لا يعتادون على التحدث في مثل هذا الاجتماع بالراحة. وهذا مهم بشكل خاص إذا كان صاحب الشكاوى طفلاً/شباباً.
- يتم شرح اختصاص اللجنة لصاحب الشكاوى.
- يتم الاطلاع على المواد المكتوبة من قبل جميع الحاضرين ، بشرط ألا تنتهك السرية أو حقوق أي فرد في الخصوصية بموجب DPA 2018 أو GDPR.
- وإذا ظهرت مسألة جديدة، فسيكون من المفيد إعطاء الجميع الفرصة للنظر فيها والتعليق عليها؛ وقد يتطلب ذلك تأجيل الجلسة لفترة قصيرة.
- يتم منح كل من المشتكي والمدرسة الفرصة لعرض قضيتهم والسعي إلى التوضيح ، إما من خلال الطلبات المكتوبة قبل الاجتماع أو شفهيًا في الاجتماع نفسه.
- يتم تناول القضايا.
- تم التوصل إلى النتائج الرئيسية للحقائق.
- اللجنة منفتحة الذهن وتعمل بشكل مستقل.
- ولا يكون لأي عضو من أعضاء اللجنة مصلحة خارجية في نتيجة الإجراءات أو أي مشاركة في مرحلة سابقة من الإجراءات.
- تم تدقيق الاجتماع.
- يتواصلون مع الكاتب (ومنسق الشكاوى ، إذا كان لدى المدرسة واحد).

عضو اللجنة

وينبغي أن يدرك أعضاء اللجنة ما يلي:

- ويجب أن يكون الاجتماع مستقلاً ومحايداً، وينبغي أن ينظر إليه على أنه كذلك.
- لا يجوز لأي محافظ أن يجلس في اللجنة إذا كان له تورط سابق في الشكاوى أو في الظروف المحيطة بها.
- يجب أن يكون الهدف من الاجتماع هو حل الشكاوى وتحقيق التوفيق بين المدرسة والمشتكي.
- ونحن ندرك أن صاحب الشكاوى قد لا يكون راضياً عن النتيجة إذا لم يجد الاجتماع لصالحه. قد يكون من الممكن فقط إثبات الحقائق وتقديم التوصيات.
- سيشرح العديد من المشتكين بالتوتر والتنشيط في بيئة رسمية.
- غالباً ما يشعر الآباء / مقدمي الرعاية بالعاطفة عند مناقشة قضية تؤثر على أطفالهم.
- يجب توخي مزيد من الحذر عندما يكون الشاكي طفلاً / شاباً وحاضراً أثناء الاجتماع كله أو جزء منه.
- ومن شأن النظر بعناية في الأجواء والإجراءات أن يكفل عدم شعور الطفل/الشاب بالخوف.
- يجب على اللجنة احترام آراء الطفل / الشاب وإيلائها اهتماماً متساوياً لآراء البالغين.
- إذا كان الطفل / الشاب هو مقدم الشكاوى ، فيجب على اللجنة أن تسأل مسبقاً عما إذا كانت هناك حاجة إلى أي دعم لمساعدته على تقديم شكواه. عندما يكون والد الطفل / الشاب هو مقدم الشكاوى ، يجب على اللجنة إعطاء ولي الأمر الفرصة لتحديد أجزاء الاجتماع ، إن وجدت ، التي يحتاج الطفل / الشاب إلى حضورها.
- ومع ذلك ، يجب إبلاغ الوالد بأن الاتفاق قد لا يكون ممكناً دائماً إذا كان الوالد يرغب في حضور الطفل / الشاب لجزء من الاجتماع الذي تعتبره اللجنة أنه لا يجب في مصلحة الطفل / الشاب الفضلى.
- إن رفاهية الطفل / الشاب أمر بالغ الأهمية.

الخطوات التالية

إذا اعتقد مقدم الشكوى أن المدرسة لم تتعامل مع شكواهم وفقا لإجراءات الشكاوى المنشورة أو أنهم تصرفوا بشكل غير قانوني أو غير معقول في ممارسة واجباتهم بموجب قانون التعليم، فيمكنهم الاتصال بوزارة التعليم بعد الانتهاء من المرحلة 2. لن تقوم وزارة التعليم عادة بإعادة التحقيق في جوهر الشكاوى أو إلغاء أي قرارات تتخذها **مدرسة ساوثفيل الابتدائية**. سوف ينظرون فيما إذا كانت **مدرسة ساوثفيل الابتدائية** قد التزمت بتشريعات التعليم وأي سياسات قانونية مرتبطة بالشكوى.

يمكن لمقدم الشكوى إحالة شكواه إلى وزارة التعليم عبر الإنترنت على: www.education.gov.uk/contactus أو عبر الهاتف على: 0370 2288 000 أو عن طريق الكتابة إلى:

وزارة التعليم
بيكاديلي جيت ستور
ستريت
مانشستر
M1 2WD.

الملحق: نموذج الشكوى

يرجى إكمال والعودة إلى مدير المدرسة الذي سيقر بالاستلام ويشرح الإجراء الذي سيتم اتخاذه.

الاسم:
اسم التلميذ (إن وجد):
علاقتك بالتلميذ (إن وجدت):

عنوان:

الرمز البريدي:

رقم هاتف النهار:

رقم الهاتف المسائي :

يرجى تقديم تفاصيل عن شكواك، بما في ذلك ما إذا كنت قد تحدثت إلى أي شخص في المدرسة حول هذا الموضوع أو الإجراءات المتخذة حتى الآن أو الحلول المقدمة.

ما هي الإجراءات التي تشعر أنها قد تحل المشكلة في هذه المرحلة؟

هل تقوم بإرفاق أي أوراق؟ إذا كان الأمر كذلك ، فيرجى تقديم التفاصيل.

توقيع:

تاريخ:

الاستخدام الرسمي

تاريخ إرسال الإقرار:

من قبل من:

الشكوى المشار إليها إلى:

تاريخ:

السياسات:		حماية البيانات			
تم الانتهاء من EQIA بواسطة:		مدير المدرسة + FGB			
بعد EQIA ، هل تم تحديد أي تأثيرات محتملة؟					
نعم		✓		لا*	
ما هي الخاصية المحمية التي يمكن أن تتأثر؟					
عمر		التوجه الجنسي		تغيير نوع الجنس	
الإعاقة	✓	سباق		✓	الزواج / الشراكة المدنية
		(اللون أو الجنسية أو الأصل العرقي أو القومي)			الحمل / الأمومة
جنس		تجربة نظام الرعاية			الدين أو المعتقد
ما هي الأدلة التي تم استخدامها لإثراء التقييم؟					
بيانات		الإحصاءات		التشاور	مسح
معرفة المجتمع			✓	آخر	[التفاصيل]
ما هي التعديلات التي تم إجراؤها؟					
- إضافة دعوة محددة لطلب أوراق معدلة (مثل موسعة) أو ممارس BSL أو ترتيبات وصول أخرى خاصة بالإعاقة. - إضافة دعوة محددة لطلب نسخ مترجمة من الأوراق و / أو حضور مترجم في الاجتماعات.					
ما هي الإجراءات / التخفيف الإضافي المطلوب؟					
اي					
رصد					
تاريخ		لا توجد إضافات مطلوبة		الإضافات الموضحة أعلاه	
تاريخ		لا توجد إضافات مطلوبة		الإضافات الموضحة أعلاه	
تاريخ		لا توجد إضافات مطلوبة		الإضافات الموضحة أعلاه	