



Pamamaraan ng reklamo

St Mary's Catholic Primary School

Bahagi ng All Saints' Trust



Email: admin@marycps.brent.sch.uk

Website: www.marycps.brent.sch.uk

Pagpapakilala

Sa isang paaralang Katoliko, ang mga alalahanin ng mga magulang / tagapag-alaga ay partikular na mahalaga. Bilang mga unang tagapagturo ng kanilang mga anak, ang mga magulang / tagapag-alaga ay may tungkulin na maging aktibo sa kanilang paaralan. "Dahil ang mga magulang ay nagbigay ng buhay sa kanilang mga anak, sila ay nakatali sa pamamagitan ng pinaka-seryosong obligasyon upang turuan ang kanilang mga anak." (*Gravissimum Educationis*). Para sa layuning ito, "kailangang magkaroon ng pinakamalapit na kooperasyon sa pagitan ng mga magulang at mga guro na ipinagkatiwala nila sa kanilang mga anak na turuan. Sa pagtupad ng kanilang tungkulin, ang mga guro ay dapat makipagtulungan nang malapit sa mga magulang at kusang-loob na makinig sa kanila." (Can.796) Sa isang Paaralang Katoliko, samakatuwid, ang pagharap sa mga alalahanin ng mga magulang / tagapag-alaga ay magiging isang likas na bahagi ng etos at misyon ng paaralan

Walang sinuman ang may gusto sa pagpuna ngunit ang isang bukas na organisasyon ay laging handang makinig sa mga alalahanin at pagkabalisa at handang matuto mula sa mga ito kung naaangkop. Sa isang paaralan, ang karamihan sa mga alalahanin ay malamang na ipahayag ng mga magulang o tagapag-alaga ng mga mag-aaral nito, bagaman ang ilan ay maaaring magmula sa mga mag-aaral mismo, mga dating mag-aaral, mga parokyano, o mula sa iba pang mga interesadong partido tulad ng mga kapitbahay o gumagamit ng lugar. Nararapat lamang na iproseso ang isang reklamo mula sa kung saan man ito lumitaw. Para sa mga layunin ng patakarang ito, ang lahat ng mga sanggunian sa mga paaralan ay kinabibilangan ng mga akademya.

Halos lahat ng mga alalahanin o katanungan ay maaaring malutas nang napakabilis at impormal kung ang mga magulang / tagapag-alaga ay naramdaman na magagawang ipahayag ang mga ito sa sandaling lumitaw ang mga ito. Malinaw, kapag mas maraming impormasyon ang ibinibigay sa kanila ng paaralan, mas kaunti ang saklaw para sa hindi pagkakaunawaan. Bilang bahagi ng impormasyong ito, ang mga magulang / tagapag-alaga ay dapat sabihin na ang feedback ay palaging malugod na tinatanggap at, samakatuwid, sila ay mainit na hinihikayat na ipahayag ang anumang mga alalahanin kaagad, mas mabuti sa taong nababahala. Sa karamihan ng mga kaso, ang talakayan, paliwanag, karagdagang impormasyon - o isang paghingi ng paumanhin, kung naaangkop - ay malulutas ang isyu. **Ang lahat ng pagsisikap ay dapat gawin upang mapawi ang mga alalahanin sa antas na ito at sa pinakamaliit na posibleng pormalidad. Ang ideal ay na walang pag-aalala ay dapat maging isang pormal na reklamo.**

Paminsan-minsan, gayunpaman, ang isang pag-aalala ay magiging masyadong seryoso upang hawakan sa ganitong paraan, marahil ay nangangailangan ng mas malaking pagsisiyasat; o bangin

inaabat han tawo nga may kinaulaman nga diri katanggap-tanggap o sapat an mga baton nga iginhatag tubtob ha yana. Sa ganitong mga sitwasyon, ang pag-aalala ay magiging isang reklamo at ang pormal na pamamaraan ay dapat mahigpit na sundin. Kahit na sa mga kasong ito, ang lahat ng pagsisikap ay dapat gawin upang malutas ang isyu sa pinakamababang posibleng antas ng pamamaraan. Sa katunayan, ang isang reklamo ay kailangang magpasya sa Appeal Stage ng isang Complaint Appeals Panel.

Napakahalaga na ang lahat ng mga gobernador at miyembro ng kawani ay pamilyar sa pamamaraan ng reklamo sa paaralan at na alam nila kung sino ang coordinator ng reklamo para sa paaralan upang mai-refer nila ang mga reklamo sa taong iyon kapag nilapitan ng isang taong may reklamo. Ang regular na pagsasanay sa mga pamamaraan ng reklamo ay ibinibigay ng Diyosesis. Sa lahat ng sitwasyon, ang inilathala na pamamaraan ay dapat sundin nang mabuti. Kung sakaling magkaroon ng problema, maaaring humingi ng payo sa Diocesan Education Service.

Sino ang maaaring magreklamo?

Ang pamamaraang ito ay hindi limitado sa mga magulang o tagapag-alaga ng mga bata na nakarehistro sa paaralan. Ang sinumang tao, kabilang ang mga miyembro ng publiko, ay maaaring magreklamo sa St Mary's Catholic Primary School tungkol sa anumang pagkakaloob ng mga pasilidad o serbisyo na ibinibigay namin. Maliban kung ang mga reklamo ay hinaharap sa ilalim ng hiwalay na mga pamamaraan ng batas (tulad ng mga apela na may kaugnayan sa mga pagbubukod o pagtanggap), gagamitin namin ang pamamaraang ito ng mga reklamo.

Ang pagkakaiba sa pagitan ng isang pag-aalala at isang reklamo

Ang isang pag-aalala ay maaaring tukuyin bilang *'isang pagpapahayag ng pag-aalala o pag-aalinlangan sa isang isyu na itinuturing na mahalaga kung saan hinihingi ang katiyakan'*.

Ang isang reklamo ay maaaring tukuyin bilang *'isang pagpapahayag ng kawalang-kasiyahan anuman ang ginawa, tungkol sa mga aksyon na ginawa o kakulangan ng pagkilos'*.

Para sa kapakanan ng lahat na malutas ang mga alalahanin at reklamo sa lalong madaling panahon. Maraming mga isyu ang maaaring malutas nang impormal, nang hindi kinakailangang gamitin ang pormal na yugto ng pamamaraan ng reklamo. Sineseryoso ng St Mary's Catholic Primary School ang mga alalahanin at gagawin ang lahat ng pagsisikap upang malutas ang isyu sa lalong madaling panahon.

Kung nahihirapan kang talakayin ang isang alalahanin sa isang partikular na miyembro ng kawani, igagalang namin ang iyong mga opinyon. Sa mga kasong ito, ire-refer ka ni Mrs. Pratley sa isa pang miyembro ng kawani. Gayundin, kung ang miyembro ng kawani na direktang kasangkot ay hindi kayang harapin ang isang alalahanin, ire-refer ka ni Mrs. Pratley sa isa pang miyembro ng kawani. Ang miyembro ng kawani ay maaaring maging mas mataas ngunit hindi kailangang maging. Ang kakayahang isaalang-alang ang pag-aalala nang may layunin at walang kinikilingan ay mas mahalaga.

Gayunpaman, nauunawaan namin na may mga pagkakataon na ang mga tao ay nais na itaas ang kanilang mga alalahanin nang pormal. Sa kasong ito, susubukan ng St Mary's Catholic Primary School na lutasin ang isyu sa loob, sa pamamagitan ng mga yugto na nakabalangkas sa loob ng pamamaraang ito ng reklamo.

Paano Mag-aalala o Magreklamo

Ang isang pag-aalala o reklamo ay maaaring gawin nang personal, sa pamamagitan ng pagsulat o sa pamamagitan ng telepono. Maaari rin itong gawin ng isang third party na kumikilos sa ngalan ng isang nagrereklamo, hangga't mayroon silang naaangkop na pahintulot na gawin ito.

Ang mga reklamo laban sa mga kawani ng paaralan (maliban sa punong guro) ay dapat gawin sa unang pagkakataon, kay Mrs. Pratley (ang punong guro) sa pamamagitan ng tanggapan ng paaralan. Mangyaring markahan ang mga ito bilang pribado at kumpidensyal.

Ang mga reklamo na kinasasangkutan o tungkol sa punong guro ay dapat i-address kay Mr. Di Paola (ang Tagapangulo ng mga Gobernador), sa pamamagitan ng tanggapan ng paaralan. Mangyaring markahan ang mga ito bilang pribado at kumpidensyal.

Ang mga reklamo tungkol sa Tagapangulo ng mga Gobernador, sinumang indibidwal na gobernador o ang buong namamahala na katawan ay dapat na naka-address kay Ms. Caller (ang Clerk sa Lupong Namamahala sa pamamagitan ng tanggapan ng paaralan. Mangyaring markahan ang mga ito bilang pribado at kumpidensyal.

Ang mga reklamo tungkol sa Chief Executive Officer (CEO) o isang trustee ng Trust, ay dapat i-address sa Chair of Trustees, sa pamamagitan ng trust office. Mangyaring markahan ang mga ito bilang pribado at kumpidensyal.

Para sa kadalian ng paggamit, ang isang template na form ng reklamo ay kasama sa dulo ng pamamaraang ito. Kung kailangan mo ng tulong sa pagkumpleto ng form, mangyaring makipag-ugnay sa tanggapan ng paaralan. Maaari ka ring humingi ng tulong sa isang third-party na organisasyon tulad ng Citizens Advice.

Alinsunod sa batas ng pagkakapantay-pantay, isasaalang-alang namin ang paggawa ng makatwirang mga pagsasaayos kung kinakailangan, upang paganahin ang mga nagrereklamo na ma-access at makumpleto ang pamamaraang ito ng mga reklamo. Halimbawa, pagbibigay ng impormasyon sa mga alternatibong format, pagtulong sa mga nagrereklamo sa pagtataas ng pormal na reklamo o pagdaraos ng mga pagpupulong sa mga naa-access na lugar.

Mga hindi nagpapakilalang reklamo

Karaniwan ay hindi namin sinisiyasat ang mga hindi nagpapakilalang reklamo. Gayunman, ang punong guro o Tagapangulo ng mga Gobernador, kung naaangkop, ang magpapasiya kung ang reklamo ay nangangailangan ng pagsisiyasat.

Mga kaliskis ng oras

Dapat mong itaas ang reklamo sa loob ng tatlong buwan mula sa insidente o, kung saan naganap ang isang serye ng mga kaugnay na insidente, sa loob ng tatlong buwan mula sa huling insidente.

Isasaalang-alang namin ang mga reklamo na ginawa sa labas ng time frame na ito kung nalalapat ang mga pambihirang pangyayari.

Mga reklamo na natanggap sa labas ng term time

Isaalang-alang namin ang mga reklamo na ginawa sa labas ng term time na natanggap sa unang araw ng paaralan pagkatapos ng holiday period.

Saklaw ng pamamaraang ito ng reklamo

Ang pamamaraang ito ay sumasaklaw sa lahat ng mga reklamo tungkol sa anumang pagkakaloob ng mga pasilidad o serbisyo ng komunidad ng St Mary's Catholic Primary School maliban sa mga reklamo na hinaharap sa ilalim ng iba pang mga pamamaraan ng batas, kabilang ang mga nakalista sa ibaba.

Mga Eksepsiyon	Sino ang makikipag-ugnay
• Mga pagpasok sa mga paaralan	Ang mga alalahanin tungkol sa pagpasok ay dapat hawakan sa pamamagitan ng isang Hiwalay na proseso - alinman sa pamamagitan ng proseso ng apela o sa pamamagitan ng lokal na awtoridad.

Mga Bagay na Maaaring Mangailangan ng Pagsisiyasat sa Proteksyon ng Bata	Ang mga reklamo tungkol sa mga usapin sa proteksyon ng bata ay hinahawakan sa ilalim ng aming patakaran sa proteksyon at pangangalaga sa bata at alinsunod sa nauugnay na patnubay ng batas. Kung mayroon kang malubhang alalahanin, maaari kang makipag-ugnay sa lokal na opisyal na itinalagang awtoridad (LADO) na may lokal na responsibilidad para sa pangangalaga o sa Multi-Agency Pag-iingat sa Hub (MASH). Florence Lindsay-Walters.
Pagbubukod ng mga bata sa paaralan*	Ang karagdagang impormasyon tungkol sa pagtaas ng mga alalahanin tungkol sa pagbubukod ay matatagpuan sa: www.gov.uk/school-discipline-
	<u>Mga pagbubukod / pagbubukod.</u> <i>* Ang mga reklamo tungkol sa aplikasyon ng patakaran sa pag-uugali ay maaaring gawin sa pamamagitan ng pamamaraan ng reklamo ng paaralan.</i>
Pag-uusap tungkol sa Whistleblowing	Mayroon kaming panloob na pamamaraan ng whistleblowing para sa lahat ng aming mga empleyado, kabilang ang mga pansamantalang kawani at kontratista. Ang Kalihim ng Estado para sa Edukasyon ay ang iniresetang tao para sa mga bagay na may kaugnayan sa edukasyon para sa mga whistle-blower sa edukasyon na hindi nais na itaas ang mga bagay nang direkta sa kanilang employer. Ang mga referral ay maaaring gawin sa: www.education.gov.uk/contactus. Ang mga boluntaryong kawani na may mga alalahanin tungkol sa aming paaralan ay dapat magreklamo sa pamamagitan ng pamamaraan ng reklamo ng paaralan. Maaari ka ring magreklamo nang direkta sa LA o sa Kagawaran ng Edukasyon (tingnan ang link sa itaas). Depende sa kahulugan ng iyong reklamo.
Mga reklamo ng kawani	Ang mga reklamo mula sa mga kawani ay tatalakayin sa ilalim ng mga panloob na pamamaraan ng reklamo ng paaralan.
Pag-uugali ng kawani	Ang mga reklamo tungkol sa mga kawani ay haharapin sa ilalim ng panloob na pamamaraan ng pagdidisiplina ng paaralan, kung naaangkop. Ang mga nagrereklamo ay hindi ipapaalam sa anumang aksyong disiplina na ginawa laban sa isang kawani bilang resulta ng isang reklamo. Gayunman, aabisuhan ang complainant na ang isyung ito ay tinutugunan na.

Kung ang ibang mga katawan ay nag-iimbestiga sa mga aspeto ng reklamo, halimbawa ang pulisya, mga koponan ng pangangalaga ng lokal na awtoridad (LA) o Tribunal, maaaring makaapekto ito sa aming kakayahang sumunod sa mga timescale sa loob ng pamamaraang ito o magresulta sa pagsuspinde ng pamamaraan hanggang sa makumpleto ng mga pampublikong katawan ang kanilang

mga pagsisiyasat. Kung mangyari ito, ipapaalam namin sa iyo ang isang iminungkahing bagong iskedyul.

Kung ang isang nagrereklamo ay magsisimula ng ligal na aksyon laban sa St Mary's Catholic Primary School kaugnay ng kanilang reklamo, isasaalang-alang namin kung suspindihin ang pamamaraan ng reklamo hanggang sa matapos ang mga legal na paglilitis na iyon.

Paglutas ng mga reklamo

Sa bawat yugto ng pamamaraan, nais ng St Mary's Catholic Primary School na lutasin ang reklamo. Kung naaangkop, kikilalanin namin na ang reklamo ay sinang-ayunan nang buo o bahagya. Bilang karagdagan, maaari kaming mag-alok ng isa o higit pa sa mga sumusunod:

- Isang paliwanag
- Isang pag-amin na ang sitwasyon ay maaaring hawakan nang iba o mas mahusay
- Isang katiyakan na sisikapin nating siguraduhin na hindi na mauulit ang pangyayaring inirereklamo
- isang paliwanag ng mga hakbang na ginawa o gagawin upang makatulong na matiyak na hindi na ito mauulit at isang indikasyon ng mga timescale kung saan gagawin ang anumang mga pagbabago
- Isang pangako na repasuhin ang mga patakaran ng paaralan batay sa reklamo

- isang paghingi ng paumanhin.

Pagbawi ng reklamo

Kung nais ng isang nagrereklamo na bawiin ang kanilang reklamo, hihilingin namin sa kanila na kumpirmahin ito sa pamamagitan ng pagsulat.

Yugto 1 - Impormal na mga reklamo

Inaasahan na ang karamihan sa mga alalahanin ay maaaring ipahayag at malutas sa isang impormal na batayan. Ang mga alalahanin ay dapat itaas sa alinman sa guro ng klase, pinuno ng taon / pinuno ng paksa o punong guro.

Ang mga nagrereklamo ay hindi dapat lumapit sa mga indibidwal na gobernador upang magpahayag ng mga alalahanin o reklamo. Wala silang kapangyarihang kumilos sa isang indibidwal na batayan at maaari rin itong hadlangan sila mula sa pagsasaalang-alang ng mga reklamo sa Stage 3 ng pamamaraan.

Sa pagtatapos ng kanilang pagsisiyasat, ang naaangkop na tao na nag-iimbestiga sa reklamo ay magbibigay ng impormal na nakasulat na tugon sa loob ng 5 araw ng paaralan mula sa petsa ng pagtanggap ng reklamo.

Kung hindi pa rin nareresolba ang isyu, ang susunod na hakbang ay ang pormal na reklamo.

Yugto 2 - Pormal na mga reklamo

Ang mga pormal na reklamo ay dapat gawin sa punong guro (maliban kung ang mga ito ay tungkol sa punong guro), sa pamamagitan ng tanggapan ng paaralan. Maaari itong gawin nang personal o sa pamamagitan ng pagsulat (mas mabuti sa Form ng Reklamo).

Itatala ng punong guro ang petsa ng pagtanggap ng reklamo at aaminin ang pagtanggap ng reklamo sa pamamagitan ng sulat (alinman sa pamamagitan ng liham o email) sa loob ng 2 araw ng paaralan.

Sa loob ng tugon na ito, ang punong guro ay maghahangad na linawin ang likas na katangian ng reklamo, tanungin kung ano ang nananatiling hindi nalutas at kung ano ang kinalabasan na nais makita ng nagrereklamo. Maaaring isaalang-alang ng punong guro kung ang isang face-to-face meeting ang pinakaangkop na paraan upang magawa ito.

Tandaan: Maaaring ipagkaloob ng punong guro ang pagsisiyasat sa isa pang miyembro ng senior leadership team ng paaralan ngunit hindi ang desisyon na gagawin.

Sa panahon ng pagsisiyasat, ang punong guro (o imbestigador) ay:

- Kung kinakailangan, interbyuhin ang mga kasangkot sa bagay at / o mga nagrereklamo, payagan silang samahan kung nais nila
- Panatilihin ang isang nakasulat na talaan ng anumang mga pagpupulong / interbyu na may kaugnayan sa kanilang pagsisiyasat.

Sa pagtatapos ng kanilang pagsisiyasat, ang punong guro ay magbibigay ng pormal na nakasulat na tugon sa loob ng 10 araw ng paaralan mula sa petsa ng pagtanggap ng reklamo.

Kung hindi matugunan ng punong guro ang deadline na ito, bibigyan nila ang nagrereklamo ng

update at binagong petsa ng pagtugon.

Ang tugon ay magdedetalye ng anumang mga aksyon na ginawa upang siyasatin ang reklamo at magbibigay ng isang buong paliwanag ng desisyon na ginawa at ang (mga) dahilan para dito. Kung naaangkop, isasama dito ang mga detalye ng mga aksyon na gagawin ng St Mary's Catholic Primary School upang malutas ang reklamo.

Ang punong guro ay magpapayo sa nagrereklamo kung paano palakasin ang kanilang reklamo kung mananatiling hindi sila nasisiyahan sa kinalabasan ng Stage 2.

Kung ang reklamo ay tungkol sa punong guro, o isang miyembro ng namamahala na katawan (kabilang ang Tagapangulo o Bise-Tagapangulo), isang angkop na bihasang gobernador ang itatalaga upang makumpleto ang lahat ng mga aksyon sa Yugto 2.

Ang mga reklamo tungkol sa punong guro o miyembro ng namamahala na katawan ay dapat isampa sa Clerk, sa pamamagitan ng tanggapan ng paaralan.

Kung ang reklamo ay:

- Sama-sama tungkol sa Tagapangulo at Bise Tagapangulo o
- ang buong Lupon Tagapamahala o
- Karamihan sa Lupon Tagapamahala

Ang Stage 2 ay ipapasa sa CEO ng Trust.

Yugto 3 - Pagdinig ng Panel

Kung ang nagrereklamo ay hindi nasisiyahan sa kinalabasan sa Stage 2 at nais na dalhin ang bagay na higit pa, maaari nilang i-escalate ang reklamo sa Stage 3 - isang pagdinig ng panel na binubuo ng hindi bababa sa tatlong tao na hindi direktang kasangkot sa mga bagay na detalyado sa reklamo na may isang miyembro ng panel na malaya sa pamamahala at pagpapatakbo ng paaralan. Ito na ang huling yugto ng proseso ng reklamo.

Ang isang kahilingan na mag-escalate sa Stage 3 ay dapat gawin sa Clerk, sa pamamagitan ng tanggapan ng paaralan, sa loob ng 20 araw ng paaralan mula sa pagtanggap ng tugon sa Stage 2.

Itatala ng Clerk ang petsa ng pagtanggap ng reklamo at aaminin ang pagtanggap ng reklamo sa pamamagitan ng pagsulat (alinman sa pamamagitan ng liham o email) sa loob ng 2 araw ng paaralan.

Ang mga kahilingan na natanggap sa labas ng time frame na ito ay isasaalang-alang lamang kung ang mga pambihirang pangyayari ay nalalapat.

Sumulat ang Clerk sa nagrereklamo upang ipaalam sa kanila ang petsa ng pagpupulong. Nilalayon nilang magpatawag ng isang pagpupulong sa loob ng 15 araw ng paaralan mula sa pagtanggap ng kahilingan sa Stage 2. Kung hindi ito posible, magbibigay ang Clerk ng inaasahang petsa at ipaalam sa nagrereklamo.

Kung tatanggihan ng complainant ang alok ng tatlong iminungkahing petsa, nang walang magandang dahilan, ang Clerk ang magpapasya kung kailan gaganapin ang pulong. Pagkatapos ay ipagpapatuloy ito sa kawalan ng nagrereklamo batay sa nakasulat na pagsusumite mula sa magkabilang panig.

Kung ang reklamo ay:

- Sama-sama tungkol sa Tagapangulo at Bise Tagapangulo o
- ang buong Lupon Tagapamahala o
- Karamihan sa Lupon Tagapamahala

Ang Stage 3 ay dinggin ng mga trustee at isang independiyenteng miyembro ng panel. Ang isang miyembro ng Diocesan Education Service ay maaaring anyayahan upang payuhan at suportahan ang panel.

Ang isang nagrereklamo ay maaaring magdala ng isang tao sa pagpupulong ng panel upang magbigay ng suporta. Maaaring ito ay isang kamag-anak o kaibigan. Sa pangkalahatan, hindi namin hinihikayat ang alinman sa mga partido na magdala ng mga legal na kinatawan sa pulong ng komite. Gayunpaman, maaaring may mga pagkakataon na angkop ang legal na representasyon.

Halimbawa, kung ang isang empleyado ng paaralan ay tinawag bilang saksi sa isang pulong ng reklamo, maaaring nais nilang suportahan ng unyon at / o legal na representasyon.

Tandaan: Ang mga reklamo tungkol sa pag-uugali ng mga kawani ay karaniwang hindi hahawakan sa ilalim ng pamamaraang ito ng mga reklamo. Ang mga nagrereklamo ay aabisuhan na ang anumang mga reklamo sa pag-uugali ng kawani ay isasaalang-alang sa ilalim ng mga pamamaraan sa pagdidisiplina ng mga kawani ng CES, kung naaangkop, ngunit ang mga resulta ay hindi ibabahagi sa kanila.

Hindi pinahihintulutan ang mga kinatawan ng media na

dumalo. Hindi bababa sa 5 araw ng paaralan bago ang

pagpupulong, ang Clerk ay:

- Kumpirmahin at ipaalam sa nagrereklamo ang petsa, oras at lugar ng pagpupulong, na siguraduhin na, kung Inaanyayahan ang nagrereklamo, ang mga petsa ay maginhawa sa lahat ng partido at ang lugar at paglilitis ay naa-access
- Humiling ng mga kopya ng anumang karagdagang nakasulat na materyal na isumite sa komite nang hindi bababa sa 3 araw ng paaralan bago ang pulong.

Ang anumang nakasulat na materyal ay ipamamahagi sa lahat ng partido nang hindi bababa sa 3 araw ng paaralan bago ang petsa ng pagpupulong. Karaniwang hindi tatanggapin ng komite, bilang ebidensya, ang mga pag-record ng mga pag-uusap na nakuha nang lihim at walang kaalamang pahintulot ng lahat ng partido na naitala.

Hindi rin susuriin ng komite ang anumang mga bagong reklamo sa yugtong ito o isaalang-alang ang mga ebidensya na walang kaugnayan sa paunang reklamo na isama. Ang mga bagong reklamo ay dapat na matugunan mula sa Stage 1 ng pamamaraan.

Ang pagpupulong ay gaganapin nang pribado. Ang mga elektronikong pag-record ng mga pulong o pag-uusap ay karaniwang hindi pinapayagan maliban kung kinakailangan ito ng sariling kapansanan o espesyal na pangangailangan ng isang nagrereklamo. Ang paunang kaalaman at pahintulot ng lahat ng mga partido na dumalo ay dapat na humingi ng paunang kaalaman bago maganap ang mga pagpupulong o pag-uusap.

Ang pahintulot ay itatala sa anumang minuto na ginugol.

Susuriin ng komite ang reklamo at lahat ng ebidensya na iniharap. Ang komite ay maaaring:

- Itaguyod ang reklamo nang buo o bahagya
- iwaksi ang reklamo nang buo o bahagya.

Kung ang reklamo ay napagtibay nang buo o bahagya, ang komite ay:

- Alamin kung ano ang dapat gawin upang malutas ang reklamo
- Kung naaangkop, magrekomenda ng mga pagbabago sa mga sistema o pamamaraan ng paaralan upang maiwasan ang mga katulad na isyu sa hinaharap.

Ang Tagapangulo ng Komite ay magbibigay sa nagrereklamo at sa St Mary's Catholic Primary School ng isang buong paliwanag ng kanilang desisyon at ang (mga) dahilan para dito, sa pamamagitan ng pagsulat, sa loob ng 5 araw ng paaralan.

Ang liham sa nagrereklamo ay magsasama ng mga detalye kung paano makipag-ugnay sa Education and Skills Funding Agency (ESFA) kung hindi sila nasisiyahan sa paraan ng paghawak ng kanilang reklamo ng St Mary's Catholic Primary School

Ang tugon ay magdedetalye ng anumang mga aksyon na ginawa upang siyasatin ang reklamo at magbibigay ng isang buong paliwanag ng desisyon na ginawa at ang (mga) dahilan para dito. Kung naaangkop, isasama dito ang mga detalye ng mga aksyon na gagawin ng St Mary's Catholic Primary School upang malutas ang reklamo.

Titiyakin ng panel na ang mga natuklasan at rekomendasyon na iyon ay ipinadala sa pamamagitan ng e-mail o kung hindi man ay ibinibigay sa nagrereklamo at, kung naaangkop, sa taong inireklamo. Bukod dito, magagamit ang mga ito para sa inspeksyon sa lugar ng paaralan ng may-ari at punong guro.

Ang isang nakasulat na talaan ay itatago ng lahat ng mga reklamo, at kung ang mga ito ay nalutas sa paunang yugto o magpatuloy sa isang pagdinig ng panel, kasama ang kung anong mga aksyon ang ginawa, anuman ang desisyon.

Ang lahat ng mga pahayag at talaan na may kaugnayan sa mga indibidwal na reklamo ay mananatiling kumpidensyal, maliban kung ang Kalihim ng Estado o isang katawan na nagsasagawa ng isang inspeksyon sa ilalim ng seksyon 109 ng 2008 Act ay humihiling ng pag-access sa mga ito.

Ang mga reklamo ay lumaki sa / tungkol sa Trust, CEO o Trustee

Kung ang isang reklamo ay ipinadala sa All Saints' Trust "ang tiwala" o kung ang isang nagrereklamo ay nais na direktang magreklamo tungkol sa tiwala, kung gayon ang reklamo ay dapat ipadala sa CEO upang siyasatin.

Ang CEO ay sumulat sa nagrereklamo na kinikilala ang reklamo sa loob ng 2 araw ng paaralan mula sa petsa na natanggap ang nakasulat na kahilingan. Ang pagkilala ay magpapatunay na ang reklamo ay iimbestigahan na ngayon sa ilalim ng Stage 2 ng Patakaran sa Reklamo na ito at kumpirmahin ang petsa para sa pagbibigay ng tugon sa nagrereklamo.

Kasunod ng pagsisiyasat, ang CEO ay sumulat sa nagrereklamo upang kumpirmahin ang kinalabasan sa loob ng 10 araw ng paaralan mula sa petsa na natanggap ang liham. Kung ang limitasyon ng oras na ito ay hindi matugunan, ang CEO ay sumulat sa Complainant sa loob ng 5 araw ng paaralan mula sa petsa na natanggap ang liham, **na** nagpapaliwanag ng dahilan para sa pagkaantala at nagbibigay ng binagong petsa.

Kung ang reklamo ay tungkol sa CEO o isang Trustee, ang reklamo ay dapat na siyasatin ng Tagapangulo ng Lupon ng Tiwala. Kung ang isang pormal na form ng reklamo ay natanggap tungkol sa Tagapangulo, ang reklamo ay ipapadala muli sa Bise Tagapangulo para sa pagsisiyasat

NB. Kung ang Tagapangulo ng Lupon ng Trust ay nag-imbestiga sa reklamo, isusulat nila ang liham ng kinalabasan sa Nagrereklamo at magbibigay ng kopya sa CEO.

Kung ang nagrereklamo ay hindi nasiyahan sa kinalabasan ng nakaraang yugto, ang nagrereklamo ay dapat sumulat sa Clerk sa Trust Board na humihiling na ang reklamo ay dinggin sa harap ng isang Complaint Panel, sa loob ng 20 araw ng paaralan.

Itatala ng Clerk ang petsa ng pagtanggap ng reklamo at aaminin ang pagtanggap ng reklamo sa pamamagitan ng pagsulat (alinman sa pamamagitan ng liham o email) sa loob ng 2 araw ng paaralan.

Ang mga kahilingan na natanggap sa labas ng time frame na ito ay isasaalang-alang lamang kung ang mga pambihirang pangyayari ay nalalapat.

Sumulat ang Clerk sa nagrereklamo upang ipaalam sa kanila ang petsa ng pagpupulong. Nilalayan nilang magpatawag ng isang pagpupulong sa loob ng 15 araw ng paaralan mula sa pagtanggap ng kahilingan sa Stage 2. Kung hindi ito posible, magbibigay ang Clerk ng inaasahang petsa at ipaalam sa nagrereklamo.

Kung tatanggihan ng complainant ang alok ng tatlong iminungkahing petsa, nang walang magandang dahilan, ang Clerk ang magpapasya kung kailan gaganapin ang pulong. Pagkatapos ay ipagpapatuloy ito sa kawalan ng nagrereklamo batay sa nakasulat na pagsusumite mula sa magkabilang panig.

Kung ang reklamo ay:

- Sama-sama tungkol sa Tagapangulo at Bise Tagapangulo o
- ang buong trust board o
- Karamihan sa Trust Board

Ang Stage 3 ay dinggin ng isang ganap na independiyenteng panel ng komite.

Ang Complaint Panel ay binubuo ng tatlong miyembro. Wala sa tatlong miyembro ng Complaint Panel ang kasangkot sa mga insidente o pangyayari na humantong sa reklamo, o kasangkot sa pagharap sa reklamo sa mga nakaraang yugto, o may detalyadong kaalaman tungkol sa reklamo. Ang isang miyembro ng Diocesan Education Service ay maaaring anyayahan upang payuhan at suportahan ang panel.

Ang isa sa mga miyembro ng Complaint Panel ay malaya sa pamamahala at pagpapatakbo ng Academy Trust. Nangangahulugan ito na ang independiyenteng miyembro ng Complaint Panel ay hindi magiging isang Trustee o isang empleyado ng Trust.

Ang isang nagrereklamo ay maaaring magdala ng isang tao sa pagpupulong ng panel upang magbigay ng suporta. Maaaring ito ay isang kamag-anak o kaibigan. Sa pangkalahatan, hindi namin hinihikayat ang alinman sa mga partido na magdala ng mga legal na kinatawan sa pulong ng komite. Gayunpaman, maaaring may mga pagkakataon na angkop ang legal na representasyon.

Halimbawa, kung ang isang empleyado ng trust ay tinawag bilang saksi sa isang pulong ng reklamo, maaaring nais nilang suportahan ng unyon at / o legal na representasyon.

Tandaan: Ang mga reklamo tungkol sa pag-uugali ng mga kawani ay karaniwang hindi hahawakan sa ilalim ng pamamaraang ito ng mga reklamo. Ang mga nagrereklamo ay aabisuhan na ang anumang mga reklamo sa pag-uugali ng kawani ay isasaalang-alang sa ilalim ng mga pamamaraan sa pagdidisiplina ng mga kawani ng CES, kung naaangkop, ngunit ang mga resulta ay hindi ibabahagi sa kanila.

Hindi pinahihintulutan ang mga kinatawan ng media na

dumalo. Hindi bababa sa 5 araw ng paaralan bago ang

pagpupulong, ang Clerk ay:

- Kumpirmahin at ipaalam sa nagrereklamo ang petsa, oras at lugar ng pagpupulong, na siguraduhin na, kung Inaanyayahan ang nagrereklamo, ang mga petsa ay maginhawa sa lahat ng partido at ang lugar at paglilitis ay naa-access
- Humiling ng mga kopya ng anumang karagdagang nakasulat na materyal na isumite sa komite nang hindi bababa sa 3 araw ng paaralan bago ang pulong.

Ang anumang nakasulat na materyal ay ipamamahagi sa lahat ng partido nang hindi bababa sa 3 araw ng paaralan bago ang petsa ng pagpupulong. Karaniwang hindi tatanggapin ng komite, bilang ebidensya, ang mga pag-record ng mga pag-uusap na nakuha nang lihim at walang kaalamang pahintulot ng lahat ng partido na naitala.

Hindi rin susuriin ng komite ang anumang mga bagong reklamo sa yugtong ito o isaalang-alang ang mga ebidensya na walang kaugnayan sa paunang reklamo na isama. Ang mga bagong reklamo ay dapat na matugunan mula sa Stage 1 ng pamamaraan.

Ang pagpupulong ay gaganapin nang pribado. Ang mga elektronikong pag-record ng mga pulong o pag-uusap ay karaniwang hindi pinapayagan maliban kung kinakailangan ito ng sariling kapansanan o espesyal na pangangailangan ng isang nagrereklamo. Ang paunang kaalaman at pahintulot ng lahat ng mga partido na dumalo ay dapat na humingi ng paunang kaalaman bago maganap ang mga pagpupulong o pag-uusap.

Ang pahintulot ay itatala sa anumang minuto na ginugol.

Susuriin ng komite ang reklamo at lahat ng ebidensya na iniharap. Ang komite ay maaaring:

- Itaguyod ang reklamo nang buo o bahagya

- iwaksi ang reklamo nang buo o bahagya.

Kung ang reklamo ay napagtibay nang buo o bahagya, ang komite ay:

- Alamin kung ano ang dapat gawin upang malutas ang reklamo
- Kung naaangkop, magrekomenda ng mga pagbabago sa mga sistema o pamamaraan ng paaralan upang maiwasan ang mga katulad na isyu sa hinaharap.

Ang Tagapangulo ng Komite ay magbibigay sa nagrereklamo at sa All Saints' Trust ng isang buong paliwanag ng kanilang desisyon at ang (mga) dahilan para dito, sa pamamagitan ng pagsulat, sa loob ng 5 araw ng paaralan.

Ang liham sa nagrereklamo ay magsasama ng mga detalye kung paano makipag-ugnay sa Education and Skills Funding Agency (ESFA) kung hindi sila nasisiyahan sa paraan ng paghawak ng kanilang reklamo ng All Saints' Trust.

Ang tugon ay magdedetalye ng anumang mga aksyon na ginawa upang siyasatin ang reklamo at magbibigay ng isang buong paliwanag ng desisyon na ginawa at ang (mga) dahilan para dito. Kung naaangkop, isasama dito ang mga detalye ng mga aksyon ng All Saints' Trust. Kailangan nating lutasin ang reklamo.

Titiyakin ng panel na ang mga natuklasan at rekomendasyon na iyon ay ipinadala sa pamamagitan ng e-mail o kung hindi man ay ibinibigay sa nagrereklamo at, kung naaangkop, sa taong inireklamo. Bukod dito, magagamit ang mga ito para sa inspeksyon sa lugar ng paaralan ng may-ari at punong guro.

Ang isang nakasulat na talaan ay itatago ng lahat ng mga reklamo, at kung ang mga ito ay nalutas sa paunang yugto o magpatuloy sa isang pagdinig ng panel, kasama ang kung anong mga aksyon ang ginawa, anuman ang desisyon.

Ang lahat ng mga pahayag at talaan na may kaugnayan sa mga indibidwal na reklamo ay mananatiling kumpidensyal, maliban kung ang Kalihim ng Estado o isang katawan na nagsasagawa ng isang inspeksyon sa ilalim ng seksyon 109 ng 2008 Act ay humihiling ng pag-access sa mga ito.

Mga Susunod na Hakbang

Kung naniniwala ang nagrereklamo na hindi hinawakan ng paaralan / tiwala ang kanilang reklamo alinsunod sa inilathala na pamamaraan ng reklamo o kumilos sila nang labag sa batas o hindi makatwiran sa pagsasagawa ng kanilang mga tungkulin sa ilalim ng batas sa edukasyon, maaari silang makipag-ugnay sa ESFA pagkatapos nilang makumpleto ang Stage 3.

Ang ESFA ay karaniwang hindi muling magsisiyasat sa nilalaman ng mga reklamo o ibasura ang anumang mga desisyon na ginawa ng All Saints' Trust. Pinag-aaralan nila kung ang lahat ng mga santo ay nagtitiwala. ay sumunod sa batas sa edukasyon at anumang mga patakaran na may kaugnayan sa reklamo at kung sinunod nila ang Bahagi 7 ng Mga Regulasyon sa Edukasyon (Mga Pamantayan sa Independiyenteng Paaralan) 2014.

Ang nagrereklamo ay maaaring sumangguni ng kanilang reklamo sa ESFA online sa: www.education.gov.uk/contactus, sa pamamagitan ng telepono sa: 0370 000 2288 o sa pamamagitan ng pagsulat sa:

Academy Complaints and Customer Insight Unit
Education and Skills Funding Agency

Cheylesmore House
5 Quinton Road
Coventry
CV1 2WT

Form ng Reklamo

Mangyaring kumpletuhin at ibalik kay Mrs. Bridget Pratley na aaminin ang pagtanggap at magpapaliwanag kung anong aksyon ang gagawin.

Ang iyong pangalan:
Pangalan ng mag-aaral (kung may kaugnayan):
Ang iyong relasyon sa mag-aaral (kung may kaugnayan):
Address: Kodigo ng Postal: Numero ng telepono sa araw: Numero ng telepono sa gabi: Email address:
Mangyaring magbigay ng mga detalye ng iyong reklamo, pati na kung nakausap mo ang sinuman sa paaralan tungkol dito.

Sa iyong palagay, anong mga hakbang ang maaaring malutas ang problema sa yugtong ito?

May mga papeles ka ba? Kung oo, mangyaring magbigay ng mga detalye.

Lagda: Petsa:

Opisyal na paggamit

Petsa ng pagpapadala ng pagkilala:

Sa pamamagitan ng kanino:

Reklamo na tinutukoy sa:

Aksyon na ginawa:

Petsa:

Mga Tungkulin at Responsibilidad

Complainant

Ang nagrereklamo ay makakatanggap ng mas epektibong tugon sa reklamo kung:

- Ipaliwanag nang buo ang reklamo nang maaga hangga't maaari
- Makipagtulungan sa paaralan sa paghahanap ng solusyon sa reklamo
- Tumugon kaagad sa mga kahilingan para sa impormasyon o pagpupulong o sa pagsang-ayon sa mga detalye ng reklamo
- Humingi ng tulong kung kinakailangan
- Tratuhan ang lahat ng mga sangkot sa reklamo nang may paggalang
- Iwasan ang pag-publish ng mga detalye ng kanilang reklamo sa social media at igalang ang pagiging kompidensyal.

Imbestigador

Ang tungkulin ng imbestigador ay upang matukoy ang mga katotohanan na may kaugnayan sa reklamo sa pamamagitan ng:

- Pagbibigay ng komprehensibo, bukas, transparent at patas na pagsasaalang-alang sa reklamo sa pamamagitan ng:
 - sensitibo at masusing interbyu sa nagrereklamo upang matukoy kung ano ang nangyari at kung sino ang sangkot
 - Pakikipanayam sa mga kawani at mga bata / kabataan at iba pang mga taong may kaugnayan sa reklamo
 - pagsasaalang-alang ng mga talaan at iba pang kaugnay na impormasyon
 - Pagsusuri ng Impormasyon
- makipag-ugnayan sa nagrereklamo at sa coordinator ng mga reklamo kung naaangkop upang linawin kung ano ang sa palagay ng nagrereklamo ay maitama ang mga bagay-bagay.

Ang imbestigador ay dapat:

- Magsagawa ng mga interbyu nang may bukas na pag-iisip at maging handa na magpatuloy sa pagtatanong
- Panatilihin ang mga tala ng mga interbyu o ayusin para sa isang independiyenteng tagakuha ng tala upang irekord ang mga minuto ng pulong
- Tiyakin na ang anumang mga papeles na ginawa sa panahon ng pagsisiyasat ay ligtas na itinatago habang hinihintay ang anumang apela
- Mag-ingat sa Mga Oras ng Pagtugon
- Maghanda ng isang komprehensibong ulat para sa punong guro o komite ng reklamo na nagtatakda ng mga katotohanan, tumutukoy sa mga solusyon at nagrerekomenda ng mga kurso ng pagkilos upang malutas ang mga problema.
- Pagkatapos ay magpapasiya ang punong guro o komite ng reklamo kung itataguyod o iwaksi ang reklamo at ipaalam ang desisyong iyon sa nagrereklamo, na nagbibigay ng naaangkop na mga detalye ng pag-escalate.

Koordinator ng Reklamo

(maaaring ito ay ang punong guro o CEO / itinalagang mga reklamo, gobernador o katiwala, o iba pang miyembro ng kawani na nagbibigay ng suporta sa pangangasiwa)

Ang koordinador ng reklamo ay dapat:

- Siguraduhin na ang nagrereklamo ay ganap na na-update sa bawat yugto ng proseso
- makipag-ugnayan sa mga miyembro ng kawani, punong guro, CEO, Tagapangulo ng Gobernador, Tagapangulo ng Tiwala o ang Klerk at upang matiyak ang maayos na pagpapatakbo ng pamamaraan ng reklamo
- Alamin ang mga isyu hinggil sa:
 - Pagbabahagi ng Impormasyon ng Third Party
 - karagdagang suporta. Maaaring kailanganin ito ng mga nagrereklamo kapag nagrereklamo kasama ang suporta sa interpretasyon o kung ang nagrereklamo ay isang bata o kabataan
- Panatilihin ang mga talaan.

Clerk sa Lupong Tagapamahala / Lupon ng Trust

Ang Clerk ay ang contact point para sa nagrereklamo at sa komite at dapat:

- Tiyakin na ang lahat ng mga taong kasangkot sa pamamaraan ng reklamo ay may kamalayan sa kanilang mga legal na karapatan at tungkulin, kabilang ang anumang sa ilalim ng batas na may kaugnayan sa mga reklamo sa paaralan, batas sa edukasyon, ang Equality Act 2010, ang Freedom of Information Act 2000, ang Data Protection Act (DPA) 2018 at ang General Data Protection Regulations (GDPR)
- Itakda ang petsa, oras at lugar ng pagpupulong, tinitiyak na ang mga petsa ay maginhawa sa lahat ng mga partido (kung sila ay inaanyayahan na dumalo) at na ang lugar at mga paglilitis ay naa-access
- Itipon ang anumang nakasulat na materyal na may kaugnayan sa reklamo (halimbawa: mga papeles sa yugto 1, mga pagsusumite ng paaralan at nagrereklamo) at ipadala ito sa mga partido bago ang pagpupulong sa loob ng napagkasunduang takdang panahon
- Itala ang Mga Paglilitis
- Ipamahagi ang Mga Minuto ng Pagpupulong
- Ipagbigay-alam sa lahat ng partido ang desisyon ng komite.

Tagapangulo ng Komite

Ang chairman ng komite, na hinirang bago ang pulong ng reklamo, ay dapat tiyakin na:

- ang parehong partido ay hinihiling (sa pamamagitan ng Clerk) na magbigay ng anumang karagdagang impormasyon na may kaugnayan sa reklamo sa isang tinukoy na petsa bago ang pagpupulong
- Ang pagpupulong ay isinasagawa sa isang impormal na paraan, hindi kalaban, at na, kung ang lahat ng mga partido ay inaanyayahan na dumalo, ang lahat ay tinatrato nang may paggalang at kagandahang-loob

- Ang mga nagrereklamo na maaaring hindi sanay na magsalita sa gayong pagpupulong ay napapaginhawahan. Mahalaga ito lalo na kung ang nagrereklamo ay isang bata / kabataan
- Ipinaliwanag ang tungkulin ng komite sa nagrereklamo
- Ang nakasulat na materyal ay nakikita ng lahat ng dumalo, basta't hindi ito lumalabag sa pagiging kompidensiyal o

Karapatan ng sinumang indibidwal sa privacy sa ilalim ng DPA 2018 o GDPR.

Kung ang isang bagong isyu ay lumitaw ito ay magiging kapaki-pakinabang na bigyan ang lahat ng pagkakataon na isaalang-alang at magkomento tungkol dito; Maaaring mangailangan ito ng maikling pagpapaliban ng pagpupulong

- Ang nagrereklamo at ang paaralan ay binibigyan ng pagkakataon na ipahayag ang kanilang kaso at humingi ng kalinawan, sa pamamagitan man ng mga nakasulat na pagsusumite bago ang pulong o sa salita mismo sa pulong
- Tinatalakay ang mga isyu
- Mga Pangunahing Natuklasan ng Katotohanan
- Ang komite ay bukas ang pag-iisip at kumikilos nang malaya
- Walang miyembro ng komite ang may panlabas na interes sa kinalabasan ng mga paglilitis o anumang paglahok sa isang naunang yugto ng pamamaraan
- Minuto lang ang pagpupulong
- nakikipag-ugnayan sila sa Clerk (at coordinator ng mga reklamo, kung mayroon ang paaralan).

Miyembro ng Komite

Dapat malaman ng mga miyembro ng komite na:

- Ang pagpupulong ay dapat na independiyente at walang kinikilingan, at dapat itong makita
Walang gobernador / katiwala ang maaaring umupo sa komite kung sila ay nagkaroon ng naunang kasangkot sa reklamo o sa mga pangyayaring nakapalibot dito.
- Ang layunin ng pagpupulong ay upang malutas ang reklamo at makamit ang pagkakasundo sa pagitan ng paaralan at ng nagrereklamo

Kinikilala namin na maaaring hindi makuntento ang nagrereklamo sa kinalabasan kung ang pulong ay hindi pabor sa kanila. Maaari lamang itong maitaguyod ang mga katotohanan at gumawa ng mga rekomendasyon.

- Maraming mga nagrereklamo ang nakakaramdam ng nerbiyos at pinipigilan sa isang pormal na setting

Ang mga magulang/tagapag-alaga ay kadalasang nakakaramdam ng emosyon kapag pinag-uusapan ang isang isyu na nakakaapekto sa kanilang anak.

- Dagdag na pag-iingat ang kailangang gawin kapag ang nagrereklamo ay isang bata / kabataan at naroroon sa lahat o bahagi ng pagpupulong

Ang maingat na pagsasaalang-alang sa kapaligiran at mga proseso ay dapat matiyak na ang bata / kabataan ay hindi nakakaramdam ng takot.

Dapat igalang ng komite ang mga pananaw ng bata/kabataan at bigyan sila ng pantay na pagsasaalang-alang kaysa sa mga matatanda.

Kung ang bata / kabataan ay ang nagrereklamo, ang komite ay dapat magtanong nang maaga kung ang anumang suporta ay kinakailangan upang matulungan silang iharap ang kanilang reklamo. Kung ang magulang ng bata/kabataan ang nagrereklamo, dapat bigyan ng komite ang magulang ng pagkakataon na sabihin kung aling mga bahagi ng pagpupulong, kung mayroon man, ang kailangang dumalo sa bata/kabataan.

Gayunpaman, dapat ipaalam sa magulang na ang kasunduan ay maaaring hindi palaging posible kung nais ng magulang na dumalo ang bata / kabataan sa isang bahagi ng pulong na itinuturing ng komite na hindi para sa pinakamahusay na interes ng bata / kabataan.

- Mahalaga ang kapakanan ng bata/kabataan.

PANGKALAHATANG PUNTOS

Pagrekord at Pag-uulat ng mga Reklamo

Upang maibalik ang mga reklamo sa positibong epekto, mahalaga na panatilihin ang mga talaan upang sa mga regular na agwat (marahil termly) ang parehong mga senior manager ng paaralan at ang namamahala na katawan ay maaaring mag-isip sa mga isyu na lumitaw at sa paraan kung saan sila ay hinawakan. Ang koordinador ng reklamo ay ang pinaka-halatang tao upang hawakan ang mga talaang ito at upang isama ang mga ito sa isang ulat para sa punong guro (kung hindi siya ang koordinador) at ang namamahala na katawan. Ang ganitong ulat ay maaaring maging isang mahalagang tool sa pagsusuri sa sarili. Maaari ring isaalang-alang ng namamahala na katawan ang pag-uulat sa mga magulang ng anumang mga pagbabago na ginawa sa mga pamamaraan ng paaralan bilang resulta ng feedback ng magulang. (Hindi na kailangang tukuyin na ang feedback ay nasa anyo ng reklamo!)

Pagiging kompidensiyal

Ang lahat ng mga talaan ng mga reklamo ay dapat panatilihin mahigpit na kumpidensyal, maliban kung ang isang lehitimong kahilingan sa pag-access sa paksa ay ginawa sa ilalim ng Data Protection Act 2018. Ang mga nagrereklamo ay may karapatan sa isang kopya ng mga talaan ng isang reklamo, kabilang ang mga tala at kinalabasan. Ang mga talaan ng mga reklamo ay dapat panatilihin sa loob ng tatlong taon pagkatapos makumpleto ang proseso ng reklamo at pagkatapos ay sirain.

Mga reklamo na ginawa maliban sa naaayon sa pamamaraan

Minsan ang isang nagrereklamo ay maaaring hindi pamilyar sa, o hindi alam ang, pamamaraan ng reklamo; kung minsan maaari nilang piliing dalhin ang kanilang reklamo nang direktso sa mga gobernador o sa iba pang mga partido, tulad ng diyosesis o ng Lokal na Awtoridad. Sa bawat naturang kaso, ang pamamaraan ay dapat mahigpit na sundin, at ang reklamo ay ire-redirect sa tamang yugto nito sa pamamaraan. Samakatuwid, mahalaga na ang lahat ng mga miyembro ng kawani at lahat ng mga gobernador ay lubos na may kamalayan sa pamamaraan at na ito ay magagamit ng publiko. Mahalaga na malaman ng mga gobernador na hindi nila dapat subukang harapin ang mga reklamo sa kanilang sarili, ngunit dapat sabihin sa mga nagrereklamo na dalhin ang kanilang reklamo sa coordinator ng mga reklamo ng paaralan.

Mga Kampanya sa Reklamo

Paminsan-minsan ang mga paaralan ay nagiging pokus ng mga kampanya ng reklamo kung saan maraming magkatulad na reklamo ang natatanggap mula sa mga taong walang kaugnayan sa paaralan. Kung ang paaralan ang paksa ng naturang kampanya, ang Tagapangulo ng mga Gobernador ay magpapadala ng isang template na tugon sa lahat ng mga nagrereklamo o maglathala ng isang solong tugon sa website ng paaralan. Ang paraan ng pagtugon ay matutukoy sa bilang ng mga reklamo na natanggap.

Legal na Representasyon

Ang pagdinig ng Complaint Appeal Panel ay inilaan upang maging isang non-adversarial meeting. Hindi ito bahagi ng mga legal na paglilitis at nilayon na pakinggan ang reklamo, na ang

nagrereklamo at ang paaralan ay dapat magkasundo at itama ang anumang mga pagkakamali. Samakatuwid, hindi nararapat na ang nagrereklamo o ang paaralan ay legal na kinakatawan. Ang mga legal na kinatawan / tagapayo ay tatanggapin lamang sa mga pambihirang sitwasyon at may nakasulat na pahintulot na nakuha nang maaga mula sa panel.

Petsa mula: Setyembre 2025

**Petsa ng pagsusuri Setyembre
2026**