



إجراءات الشكاوى

مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية

جزء من صندوق جميع القديسين

البريد الإلكتروني: admin@marycps.brent.sch.uk

الموقع الإلكتروني: www.marycps.brent.sch.uk

مقدمة

في المدارس الكاثوليكية، تكون مخاوف الآباء/مقدمي الرعاية ذات أهمية خاصة. باعتبارهم أول مربي أطفالهم، على الآباء/مقدمي الرعاية واجب إبداء اهتمام نشط بمدرستهم. "بما أن الآباء منحوا أطفالهم حياتهم، فهم ملزمون بأشد واجب لتعليم أبنائهم." (*Gravissimum*) *Educationis*). ولهذا الغرض، "يجب أن يكون هناك أقرب تعاون بين الآباء والمعلمين الذين يتقنون بهم بتعليم أطفالهم. في أداء مهمتهم، يجب على المعلمين التعاون الوثيق مع أولياء الأمور والاستماع إليهم بكل طوعية." (Can.796) لذلك، في المدرسة الكاثوليكية، سيكون التعامل مع مخاوف الآباء/مقدمي الرعاية جزءاً جوهرياً من فلسفة المدرسة ورسالتها

لا أحد يحب النقد، لكن المنظمة المفتوحة ستكون دائماً مستعدة للاستماع إلى المخاوف والقلق وتكون مستعدة للتعلم منها إذا كان ذلك مناسباً. في المدرسة، من المرجح أن يعبر عن معظم المخاوف من قبل أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية لتلاميذها، رغم أن بعضها قد يأتي من الطلاب أنفسهم، أو من طلاب سابقين، أو أبناء الرعية، أو من أطراف أخرى مهتمة مثل الجيران أو مستخدمي المكان. من المناسب معالجة الشكاوى من أي مكان تنشأ. لأغراض هذه السياسة، تشمل جميع الإشارات إلى المدارس الأكاديميات.

يمكن حل جميع المخاوف أو الأسئلة بسرعة وبشكل غير رسمي إذا شعر الآباء أو مقدمو الرعاية بأنهم قادرون على التعبير عنها فور ظهورها. من الواضح أنه كلما زادت المعلومات التي تقدمها المدرسة لهم، قل احتمال سوء الفهم. كجزء من هذه المعلومات، يجب إبلاغ الآباء/مقدمي الرعاية بأن الملاحظات مرحب بها دائماً، ولذلك يشجعهم بحرارة على التعبير عن أي مخاوف فوراً، ويفضل أن يكون ذلك للشخص المعني. في معظم الحالات، النقاش أو الشرح أو المعلومات الإضافية – أو الاعتذار إذا كان ذلك مناسباً – سيحل المشكلة. **يجب بذل كل جهد لتهدئة المخاوف على هذا المستوى وبأقل قدر ممكن من الرسمية. المثالي هو ألا يتحول أي قلق إلى شكوى رسمية أبداً.**

ومع ذلك، قد يكون القلق خطيراً جداً بحيث لا يمكن التعامل معه بهذه الطريقة، وربما يحتاج إلى تحقيق أكبر؛ أو قد لا يشعر الشخص المعني أن الإجابات المقدمة حتى الآن كانت مقبولة أو كافية. في مثل هذه الظروف، سيصبح القلق شكوى ويجب اتباع الإجراءات الرسمية بدقة. حتى في هذه الحالات، يجب بذل كل جهد لحل المشكلة بأدنى مستوى ممكن من الإجراءات. يجب أن يكون من النادر جداً أن يتم البت في الشكاوى في مرحلة الاستئناف من قبل لجنة استئناف الشكاوى.

من المهم جدا أن يكون جميع الحكام وأعضاء الهيئة التدريسية على دراية بإجراءات شكاوى المدرسة وأن يعرفوا من هو منسق الشكاوى في المدرسة حتى يتمكنوا من إحالة الشكاوى إلى ذلك الشخص عند التواصل معهم شخص لديه شكاوى. تقدم الأبرشية تدريبا منتظما على إجراءات الشكاوى. في جميع الظروف، يجب اتباع الإجراءات المنشورة بدقة. إذا ظهرت صعوبات، يمكن طلب المشورة من خدمة التعليم الأبرشية.

من يمكنه تقديم شكاوى؟

هذه الإجراءات لا تقتصر على أولياء الأمور أو مقدمي الرعاية للأطفال المسجلين في المدرسة. يمكن لأي شخص، بما في ذلك أفراد الجمهور، تقديم شكاوى إلى مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية بشأن أي توفير من المرافق أو الخدمات التي نقدمها. ما لم تعالج الشكاوى بموجب إجراءات قانونية منفصلة (مثل الاستئنافات المتعلقة بالاستبعادات أو القبول)، سنستخدم هذا الإجراء للشكاوى.

الفرق بين القلق والشكاوى

يمكن تعريف القلق بأنه تعبير عن القلق أو الشك بشأن مسألة تعتبر مهمة ومطلوبة للحصول على طمأنينة'.

يمكن تعريف الشكاوى بأنها تعبير عن عدم الرضا مهما كان الطرح، أو بشأن الأفعال المتخذة أو عدم اتخاذ إجراء'.

من مصلحة الجميع أن يتم حل المخاوف والشكاوى في أقرب وقت ممكن. يمكن حل العديد من القضايا بشكل غير رسمي، دون الحاجة إلى المراحل الرسمية من إجراءات الشكاوى. تأخذ مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية المخاوف على محمل الجد وستبذل كل جهد لحل القضية بأسرع وقت ممكن.

إذا واجهت صعوبة في مناقشة قلق مع أحد أعضاء الطاقم، سنحترم آرائك. في هذه الحالات، ستحولك السيدة براتلي إلى موظف آخر. وبالمثل، إذا شعر الموظف المعني مباشرة بعدم القدرة على التعامل مع مشكلة ما، ستقوم السيدة براتلي بإحالتك إلى موظف آخر. قد يكون عضو الطاقم أكثر خبرة لكنه ليس بالضرورة. القدرة على النظر في المسألة بشكل موضوعي وحيادي هي الأهم.

ومع ذلك، نفهم أن هناك مناسبات يرغب فيها الناس في طرح مخاوفهم بشكل رسمي. في هذه الحالة، ستحاول مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية حل المشكلة داخليا، من خلال المراحل المحددة في إجراءات الشكاوى هذه.

كيفية إثارة قلق أو تقديم شكاوى

يمكن تقديم القلق أو الشكاوى شخصيا أو كتابيا أو عبر الهاتف. وقد يتم أيضا اتخاذ هذه القرارات من قبل طرف ثالث يتصرف نيابة عن المدعي، طالما أن لديه الموافقة المناسبة للقيام بذلك.

يجب تقديم شكاوى ضد موظفي المدرسة (باستثناء مدير المدرسة) في المقام الأول، إلى السيدة براتلي (المديرة) عبر مكتب المدرسة. يرجى وضع علامة عليها كخاصة وسرية.

يجب توجيه الشكاوى التي تتعلق أو تتعلق بالمدير إلى السيد دي باولا (رئيس مجلس المحافظين) عبر مكتب المدرسة. يرجى وضع علامة عليها كخاصة وسرية.

يجب توجيه الشكاوى المتعلقة برئيس مجلس المحافظين أو أي حاكم فردي أو الهيئة الحاكمة بأكملها إلى السيدة كولر (كاتبة الهيئة الحاكمة) عبر مكتب المدرسة. يرجى وضع علامة عليها كخاصة وسرية.

يجب توجيه الشكاوى المتعلقة بالرئيس التنفيذي (CEO) أو أحد الأمناء إلى رئيس الأمناء عبر مكتب الصندوق. يرجى وضع علامة عليها كخاصة وسرية.

لتسهيل الاستخدام، يتم تضمين نموذج شكوى نموذجي في نهاية هذه الإجراءات. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تعبئة النموذج، يرجى التواصل مع مكتب المدرسة. يمكنك أيضا أن تطلب من منظمة خارجية مثل Citizens Advice مساعدتك.

وفقا لقانون المساواة، سننظر في إجراء تعديلات معقولة إذا لزم الأمر، لتمكين المشتكين من الوصول إلى إجراءات الشكاوى هذه وإكمال هذه القضية. على سبيل المثال، تقديم المعلومات بصيغ بديلة، مساعدة المشتكين في تقديم شكوى رسمية أو عقد اجتماعات في أماكن يسهل الوصول إليها.

شكاوى مجهولة المصدر

عادة لا نحقق في الشكاوى المجهولة. ومع ذلك، سيقدر مدير المدرسة أو رئيس مجلس المحافظين، إذا كان ذلك مناسباً، ما إذا كانت الشكاوى تستدعي التحقيق.

المقاييس الزمنية

يجب عليك تقديم الشكاوى خلال ثلاثة أشهر من الحادث أو، إذا وقعت سلسلة من الحوادث المرتبطة، خلال ثلاثة أشهر من آخر هذه الحوادث. سننظر في الشكاوى المقدمة خارج هذه الفترة إذا كانت هناك ظروف استثنائية.

الشكاوى المستلمة خارج فترة الفصل الدراسي

سننظر في الشكاوى المقدمة خارج وقت الفصل الدراسي على أنها استلمت في أول يوم دراسي بعد فترة الإجازة.

نطاق إجراءات هذه الشكاوى

يشمل هذا الإجراء جميع الشكاوى المتعلقة بأي توفير للمرافق أو الخدمات المجتمعية من قبل مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية، باستثناء الشكاوى التي يتم التعامل معها بموجب إجراءات قانونية أخرى، بما في ذلك تلك المذكورة أدناه.

من يجب التواصل معه	استثناءات
يجب التعامل مع المخاوف المتعلقة بالقبول من خلال عملية منفصلة – إما من خلال عملية الاستئناف أو عبر السلطة المحلية.	• القبول في المدارس
يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بقضايا حماية الطفل بموجب سياساتنا لحماية وحماية الطفل ووفقاً للإرشادات القانونية ذات الصلة. إذا كانت لديك مخاوف جدية، قد ترغب في التواصل مع المسؤول المعين من السلطة المحلية (LADO) الذي يتحمل المسؤولية المحلية عن الحماية أو المسؤول متعدد الوكالات مركز الحماية (MASH). فلورنس ليندسي-والترز .	• المسائل التي من المرجح أن تتطلب تحقيقاً في حماية الطفل
يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول إثارة المخاوف بشأن الاستبعاد على: www.gov.uk/school-discipline	• استبعاد الأطفال من المدرسة*
<u>الاستثناءات/الاستثناءات:</u> *يمكن تقديم الشكاوى المتعلقة بتطبيق سياسة السلوك من خلال إجراءات الشكاوى في المدرسة.	

• الإبلاغ عن المخالفات	لدينا إجراء داخلي للإبلاغ عن المخالفات لجميع موظفينا، بما في ذلك الموظفين المؤقتين والمقاولين. وزير الدولة للتعليم هو الشخص المقرر للمسائل المتعلقة بالتعليم للمبلغين عن المخالفات في مجال التعليم الذين لا يرغبون في طرح الأمور مباشرة مع صاحب العمل. يمكن إجراء الإحالات على: www.education.gov.uk/contactus. يجب على الموظفين المتطوعين الذين لديهم مخاوف بشأن مدرستنا تقديم شكوى من خلال إجراءات الشكاوى الخاصة بالمدرسة. قد تتمكن أيضا من تقديم شكوى مباشرة إلى إدارة التعليم أو إلى وزارة التعليم (انظر الرابط أعلاه)، اعتمادا على جوهر شكواك.
• شكاوى الموظفين	سيتم التعامل مع شكاوى الموظفين بموجب إجراءات الشكاوى 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 أحد الموظفين نتيجة الشكوى. ومع ذلك، سيتم إخطار المشتكي بأن المسألة قيد المعالجة.

إذا كانت هيئات أخرى تحقق في جوانب الشكوى، مثل الشرطة أو فرق الحماية المحلية (LA) أو المحاكم، فقد يؤثر ذلك على قدرتنا على الالتزام بالجدول الزمنية ضمن هذا الإجراء أو يؤدي إلى تعليق الإجراءات حتى تكمل تلك الجهات العامة تحقيقاتها. إذا حدث ذلك، سنبلغك بجدول زمني جديد مقترح.

إذا بدأ أحد المشتكي إجراء قانونيا ضد مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية فيما يتعلق بشكواه، فسوف ننظر فيما إذا كان يجب تعليق إجراءات الشكاوى حتى انتهاء تلك الإجراءات القانونية.

حل الشكاوى

في كل مرحلة من مراحل الإجراء، ترغب مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية في حل الشكوى. إذا كان ذلك مناسباً، سنقر بأن الشكوى مقبولة كلياً أو جزئياً. بالإضافة إلى ذلك، قد نقدم واحداً أو أكثر من الخيارات التالية:

- شرح
- اعتراف بأن الوضع كان يمكن التعامل معه بشكل مختلف أو أفضل
- ضمان بأننا سنحاول ضمان عدم تكرار الحدث الذي تم الشكوى منه
- شرح للخطوات التي تم اتخاذها أو سيتم اتخاذها لضمان عدم تكرار ذلك وتوضيح للجدول الزمني التي ستجري خلالها أي تغييرات
- تعهد بمراجعة سياسات المدرسة في ضوء الشكوى

- اعتذار.

سحب الشكاوى

إذا أراد المدعي سحب شكواه، سنطلب منه تأكيد ذلك كتابيا.

المرحلة الأولى – الشكاوى غير الرسمية

نأمل أن يتم التعبير عن معظم المخاوف وحلها بشكل غير رسمي. يجب طرح المخاوف مع معلم الصف، أو رئيس الصف / رئيس المادة، أو

المعلم الرئيسي.

يجب ألا يلجأ المشاركون إلى الحكام الأفراد لطرح مخاوفهم أو شكاوى. ليس لديهم سلطة التصرف بشكل فردي وقد يمنعهم ذلك أيضا من النظر في الشكاوى في المرحلة الثالثة من الإجراء.

عند انتهاء التحقيق، سيقدم الشخص المناسب الذي يحقق في الشكاوى ردا كتابيا غير رسمي خلال 5 أيام دراسية من تاريخ استلام الشكاوى.

إذا بقيت المشكلة دون حل، فإن الخطوة التالية هي تقديم شكاوى رسمية.

المرحلة الثانية – الشكاوى الرسمية

يجب تقديم الشكاوى الرسمية إلى مدير المدرسة (ما لم تكن تتعلق به)، عبر مكتب المدرسة. قد يتم ذلك شخصيا أو كتابيا (ويفضل أن يكون ذلك في نموذج الشكاوى).

سيسجل المدير تاريخ استلام الشكاوى وسيقر باستلام الشكاوى كتابيا (سواء عبر رسالة أو بريد إلكتروني) خلال يومين دراسيين.

في هذا الرد، سيعمل المدير لتوضيح طبيعة الشكاوى، وسؤال ما الذي لا يزال غير محلول، وما هي النتيجة التي يرغب فيها المشتكي في رؤيتها. يمكن للمدير أن يفكر فيما إذا كان اللقاء وجها لوجه هو الطريقة الأنسب للقيام بذلك.

ملاحظة: قد يفوض المدير التحقيق إلى عضو آخر من فريق القيادة العليا في المدرسة ولكن ليس القرار الذي يجب اتخاذه.

خلال التحقيق، يقوم المدير (أو المحقق) ب:

- إذا لزم الأمر، قم بمقابلة من هم معنيون بالقضية و/أو من تم تقديم شكاوى منهم، مع السماح بمرافقتهم إذا رغبوا
- احتفظ بسجل مكتوب لأي اجتماعات أو مقابلات تتعلق بتحقيقهم.

عند انتهاء التحقيق، سيقدم المدير ردا كتابيا رسميا خلال 10 أيام دراسية من تاريخ استلام الشكاوى.

إذا لم يتمكن المدير من الالتزام بهذا الموعد النهائي، فسيزود المدعي تحديثا وتاريخ استجابة معدل.

سيفصل الرد أي إجراءات اتخذت للتحقيق في الشكاوى ويقدم شرحا كاملا للقرار المتخذ والأسباب التي تسببت بها. وعند الاقتضاء، ستتضمن تفاصيل الإجراءات التي ستخضعها مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية لحل الشكاوى.

سيقوم المدير بتقديم المشورة للمشتكي حول كيفية تصعيد شكواه إذا ظل غير راض عن نتيجة المرحلة الثانية.

إذا كانت الشكوى تتعلق بمدير المدرسة، أو عضو في الهيئة الحاكمة (بما في ذلك الرئيس أو نائب الرئيس)، سيتم تعيين حاكم ماهر لإكمال جميع الإجراءات في المرحلة الثانية.

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

إذا كانت الشكوى:

- بشكل مشترك حول الرئيس ونائب الرئيس أو
- الهيئة الحاكمة بأكملها أو
- غالبية الهيئة الحاكمة

سيتم تصعيد المرحلة الثانية إلى الرئيس التنفيذي للصندوق.

المرحلة 3 – جلسة الاستماع

إذا كان المشتكي غير راض عن نتيجة المرحلة الثانية وراغب في التقدم في الأمر، يمكنه تصعيد الشكوى إلى المرحلة الثالثة – وهي جلسة لجنة تتكون من ثلاثة أشخاص على الأقل لم يكونوا متورطين مباشرة في الأمور المفصلة في الشكوى، مع عضو واحد مستقل عن إدارة المدرسة وإدارتها. هذه هي المرحلة النهائية من إجراءات الشكاوى.

يجب تقديم طلب تصعيد إلى المرحلة الثالثة إلى الكاتب عبر مكتب المدرسة خلال 20 يوما دراسيا من استلام رد المرحلة الثانية.

سيسجل الكاتب تاريخ استلام الشكوى ويؤكد استلام الشكوى كتابيا (سواء عبر رسالة أو بريد إلكتروني) خلال يومين دراسيين.

سيتم النظر في الطلبات المستلمة خارج هذه الفترة فقط إذا كانت هناك ظروف استثنائية.

سيكتب الكاتب إلى المشتكي لإبلاغه بتاريخ الاجتماع. سيهدفون إلى عقد اجتماع خلال 15 يوما دراسيا من استلام طلب المرحلة الثانية. إذا لم يكن ذلك ممكنا، سيقوم الكاتب بتحديد تاريخ متوقع ويبقى المشتكي على اطلاع.

إذا رفض المشتكي عرض ثلاثة مواعيد مقترحة، دون سبب وجيه، سيقدر الكاتب موعد عقد الاجتماع. ثم ستمضي في القضية في غياب المدعي بناء على مذكرات مكتوبة من الطرفين.

إذا كانت الشكوى:

- بشكل مشترك حول الرئيس ونائب الرئيس أو
- الهيئة الحاكمة بأكملها أو
- غالبية الهيئة الحاكمة

سيتم الاستماع إلى المرحلة الثالثة من قبل الأمناء وعضو لجنة مستقل. قد يدعى أحد أعضاء خدمة التعليم الأبرشية لتقديم المشورة ودعم اللجنة.

قد يحضر المشتكي شخصا إلى اجتماع اللجنة لتقديم الدعم. قد 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 مدرسة كشاهد في اجتماع شكوى، فقد يرغب في الحصول على دعم من النقابة و/أو التمثيل القانوني.

ملاحظة: عادة لا يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بسلوك الموظفين بموجب هذا الإجراء الخاص بالشكاوى. سيتم إبلاغ المشتكين بأن أي شكاوى تصرفات تتعلق بالموظفين سيتم النظر فيها بموجب إجراءات تأديبية موظفي CES إذا كان ذلك مناسباً، ولكن لن يتم مشاركة النتائج معهم.

لا يسمح لممثلي وسائل الإعلام بالحضور. قبل الاجتماع بخمسة أيام دراسية على

الأقل، يقوم الكاتب:

- تأكيد وإبلاغ المشتكي بتاريخ ووقت ومكان الاجتماع، مع التأكد من أنه إذا يتم دعوة المشتكي، والتواريخ مناسبة لجميع الأطراف وأن المكان والإجراءات متاحة

- طلب نسخ من أي مواد مكتوبة إضافية يجب تقديمها إلى اللجنة قبل الاجتماع بثلاثة أيام دراسية على الأقل.

سيتم توزيع أي مواد مكتوبة على جميع الأطراف قبل 3 أيام دراسية على الأقل من تاريخ الاجتماع. عادة لا تقبل اللجنة كدليل على تسجيلات المحادثات التي تم الحصول عليها سرا ودون موافقة مستنيرة من جميع الأطراف المسجلة.

كما لن تراجع اللجنة أي شكاوى جديدة في هذه المرحلة أو تنظر في تضمين الأدلة غير المتعلقة بالشكاوى الأولية. يجب التعامل مع الشكاوى الجديدة من المرحلة الأولى من الإجراء.

سيعقد الاجتماع بشكل خاص. عادة لا يسمح بتسجيل الاجتماعات أو المحادثات إلكترونياً إلا إذا كانت إعاقة أو احتياجاته الخاصة تتطلب ذلك. يجب الحصول على معرفة مسبقة وموافقة جميع الأطراف الحاضرة قبل بدء الاجتماعات أو المحادثات. سيتم تسجيل الموافقة في أي دقيقة تأخذ.

ستنظر اللجنة في الشكاوى وجميع الأدلة المقدمة. يمكن للجنة أن:

- تأييد الشكاوى كلياً أو جزئياً

- رفض الشكاوى كلياً أو جزئياً.

إذا تم تأييد الشكاوى كلياً أو جزئياً، تقوم اللجنة:

- اتخاذ القرار المناسب لحل الشكاوى

- عند الاقتضاء، التوصية بتغييرات على أنظمة المدرسة أو إجراءات المدرسة لمنع مشاكل مماثلة في المستقبل.

سيقدم رئيس اللجنة للمشتكي ومدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية شرحاً كاملاً لقرارهم وسببه، كتابياً، خلال 5 أيام دراسية.

ستتضمن الرسالة الموجهة إلى المشتكي تفاصيل كيفية التواصل مع وكالة تمويل التعليم والمهارات (ESFA) إذا كانوا غير راضين عن الطريقة التي تم بها التعامل مع شكاوهم من قبل مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية

سيفصل الرد أي إجراءات اتخذت للتحقيق في الشكاوى ويقدم شرحاً كاملاً للقرار المتخذ والأسباب التي تسببت بها. وعند الاقتضاء، ستتضمن تفاصيل الإجراءات التي ستتخذها مدرسة سانت ماري الكاثوليكية الابتدائية لحل الشكاوى.

ستتأكد اللجنة من إرسال تلك النتائج والتوصيات عبر البريد الإلكتروني أو إلى المشتكي، وعند الضرورة، إلى الشخص الذي اشتكى منه. علاوة على ذلك، ستكون متاحة للفحص في مبنى المدرسة من قبل المالك والمدير المدرسي.

سيتم الاحتفاظ بسجل مكتوب لجميع الشكاوى، وما إذا كانت تحل في المرحلة الأولية أو ستتجه إلى جلسة الاستماع أمام اللجنة، إلى جانب الإجراءات التي تم اتخاذها بغض النظر عن القرار.

سيتم الحفاظ على سرية جميع بيانات المراسلات والسجلات المتعلقة بالشكاوى الفردية، إلا إذا طلب وزير الدولة أو جهة تجري تفتشا بموجب المادة 109 من قانون 2008 الوصول إليها.

تصاعدت الشكاوى إلى أو حول الصندوق التنفيذي أو الوصي

إذا تم تصعيد الشكاوى إلى صندوق أول سينتس "الصندوق الائتماني" أو إذا رغب أحد المشتكي في تقديم شكوى مباشرة عن الصندوق، فيجب إرسال الشكاوى إلى الرئيس التنفيذي لإجراء التحقيق.

سيكتب الرئيس التنفيذي إلى المشتكي معترفاً بالشكاوى خلال يومين دراسيين من تاريخ استلام الطلب المكتوب. سيؤكد الاعتراف أن الشكاوى ستتم الآن التحقيق فيها بموجب المرحلة الثانية من سياسة الشكاوى هذه، وسيؤكد تاريخ تقديم الرد على المشتكي.

بعد التحقيق، سيكتب الرئيس التنفيذي إلى المشتكي يؤكد النتيجة خلال 10 أيام دراسية من تاريخ استلام الرسالة. إذا لم يتم الالتزام بهذا الزمني، سيكتب الرئيس التنفيذي إلى المدعي خلال 5 أيام دراسية من تاريخ استلام الرسالة، موضحاً سبب التأخير وموعداً تاريخياً معديلاً.

إذا كانت الشكاوى تتعلق بالرئيس التنفيذي أو أحد الأمناء، يجب على رئيس مجلس الائتمان التحقيق في الشكاوى. إذا تم استلام نموذج شكوى رسمي عن الرئيس، فسيتم إحالة الشكاوى إلى نائب الرئيس للتحقيق

ملاحظة. عندما يحقق رئيس مجلس الأمانة في الشكاوى، يقوم بكتابة خطاب النتيجة إلى المدعي وتقديم نسخة منها للرئيس التنفيذي.

إذا لم يكن المشتكي راضياً عن نتيجة المرحلة السابقة، يجب عليه أن يكتب إلى كاتب الصندوق ويطلب النظر في الشكاوى أمام لجنة الشكاوى خلال 20 يوماً دراسياً.

سيسجل الكاتب تاريخ استلام الشكاوى ويؤكد استلام الشكاوى كتابياً (سواء عبر رسالة أو بريد إلكتروني) خلال يومين دراسيين.

سيتم النظر في الطلبات المستلمة خارج هذه الفترة فقط إذا كانت هناك ظروف استثنائية.

سيكتب الكاتب إلى المشتكي لإبلاغه بتاريخ الاجتماع. سيهدفون إلى عقد اجتماع خلال 15 يوماً دراسياً من استلام طلب المرحلة الثانية. إذا لم يكن ذلك ممكناً، سيقوم الكاتب بتحديد تاريخ متوقع ويبقي المشتكي على اطلاع.

إذا رفض المشتكي عرض ثلاثة مواعيد مقترحة، دون سبب وجيه، سيقدر الكاتب موعد عقد الاجتماع. ثم ستمضي في القضية في غياب المدعي بناءً على مذكرات مكتوبة من الطرفين.

إذا كانت الشكاوى:

- بشكل مشترك حول الرئيس ونائب الرئيس أو
- مجلس الأمانة بأكمله أو
- غالبية أعضاء مجلس الأمانة

سيتم الاستماع إلى المرحلة الثالثة من قبل لجنة مستقلة تماما.

سنتكون لجنة الشكاوى من ثلاثة أعضاء. لن يكون أي من أعضاء لجنة الشكاوى الثلاثة قد شارك في الحوادث أو الأحداث التي أدت إلى الشكوى، أو شارك في التعامل مع الشكوى في المراحل السابقة، ولا يكون لديه أي معرفة مفصلة سابقة بالشكوى. قد يدعى أحد أعضاء خدمة التعليم الأبرشية لتقديم المشورة ودعم اللجنة.

سيكون أحد أعضاء لجنة الشكاوى مستقلا عن إدارة وإدارة صندوق الأكاديمية. وهذا يعني أن عضو لجنة الشكاوى المستقل لن يكون وصيا أو موظفا في الصندوق.

قد يحضر المشتكي شخصا إلى اجتماع اللجنة لتقديم الدعم. قد 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 في الصندوق كشاهد في اجتماع شكوى، فقد يرغب في الحصول على دعم من قبل نقابة و/أو تمثيل قانوني.

ملاحظة: عادة لا يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بسلوك الموظفين بموجب هذا الإجراء الخاص بالشكاوى. سيتم إبلاغ المشتكين بأن أي شكاوى تصرفات تتعلق بالموظفين سيتم النظر فيها بموجب إجراءات تأديبية موظفي CES إذا كان ذلك مناسباً، ولكن لن يتم مشاركة النتائج معهم.

لا يسمح لممثلي وسائل الإعلام بالحضور. قبل الاجتماع بخمسة أيام دراسية على

الأقل، يقوم الكاتب:

- تأكيد وإبلاغ المشتكي بتاريخ ووقت ومكان الاجتماع، مع التأكد من أنه إذا
- يتم دعوة المشتكي، والتواريخ مناسبة لجميع الأطراف وأن المكان والإجراءات متاحة
- طلب نسخ من أي مواد مكتوبة إضافية يجب تقديمها إلى اللجنة قبل الاجتماع بثلاثة أيام دراسية على الأقل.

سيتم توزيع أي مواد مكتوبة على جميع الأطراف قبل 3 أيام دراسية على الأقل من تاريخ الاجتماع. عادة لا تقبل اللجنة كدليل على تسجيلات المحادثات التي تم الحصول عليها سرا ودون موافقة مستنيرة من جميع الأطراف المسجلة.

كما لن تراجع اللجنة أي شكاوى جديدة في هذه المرحلة أو تنتظر في تضمين الأدلة غير المتعلقة بالشكوى الأولية. يجب التعامل مع الشكاوى الجديدة من المرحلة الأولى من الإجراء.

سيُعقد الاجتماع بشكل خاص. عادة لا يسمح بتسجيل الاجتماعات أو المحادثات إلكترونياً إلا إذا كانت إعاقته أو احتياجاته الخاصة تتطلب ذلك. يجب الحصول على معرفة مسبقة وموافقة جميع الأطراف الحاضرة قبل بدء الاجتماعات أو المحادثات. سيتم تسجيل الموافقة في أي دقيقة تأخذ.

ستتظر اللجنة في الشكوى وجميع الأدلة المقدمة. يمكن للجنة أن:

- تأييد الشكوى كلياً أو جزئياً

- رفض الشكاوى كليا أو جزئيا.

إذا تم تأييد الشكاوى كليا أو جزئيا، تقوم اللجنة:

- اتخاذ القرار المناسب لحل الشكاوى
- عند الاقتضاء، التوصية بتغييرات على أنظمة المدرسة أو إجراءات المدرسة لمنع مشاكل مماثلة في المستقبل.

سيقدم رئيس اللجنة للمشتكي وصندوق جميع القديسين شرحا كاملا لقرارهم وسببه، كتابيا، خلال خمسة أيام دراسية.

ستتضمن الرسالة الموجهة إلى المشتكي تفاصيل حول كيفية التواصل مع وكالة تمويل التعليم والمهارات (ESFA) إذا كانوا غير راضين عن الطريقة التي تم بها التعامل مع شكواه من قبل مؤسسة جميع القديسين.

سيفصل الرد أي إجراءات اتخذت للتحقيق في الشكاوى ويقدم شرحا كاملا للقرار المتخذ والأسباب التي تسببت بها. وعند الاقتضاء، ستتضمن تفاصيل إجراءات صندوق جميع القديسين. سيستغرق الأمر لحل الشكاوى.

ستأكد اللجنة من إرسال تلك النتائج والتوصيات عبر البريد الإلكتروني أو إلى المشتكي، وعند الضرورة، إلى الشخص الذي اشتكى منه. علاوة على ذلك، ستكون متاحة للفحص في مبنى المدرسة من قبل المالك والمدير المدرسي.

سيتم الاحتفاظ بسجل مكتوب لجميع الشكاوى، وما إذا كانت تحل في المرحلة التمهيدية أو تتم الانتقال إلى جلسة استماع للجنة، إلى جانب الإجراءات التي تم اتخاذها بغض النظر عن القرار.

سيتم الحفاظ على سرية جميع بيانات المراسلات والسجلات المتعلقة بالشكاوى الفردية، إلا إذا طلب وزير الدولة أو جهة تجري تفتشا بموجب المادة 109 من قانون 2008 الوصول إليها.

الخطوات التالية

إذا اعتقد المشتكي أن المدرسة / الصندوق لم يتعامل مع شكواه وفقا لإجراءات الشكاوى المنشورة أو تصرف بشكل غير قانوني أو غير معقول أثناء أداء واجباته بموجب قانون التعليم، يمكنه التواصل مع ESFA بعد إكمال المرحلة الثالثة.

عادة لا تعيد ESFA التحقيق في جوهر الشكاوى أو تلغي أي قرارات اتخذتها مؤسسة جميع القديسين. سينظرون فيما إذا كان صندوق جميع القديسين. التزمت بتشريعات التعليم وأي سياسات قانونية مرتبطة بالشكاوى وما إذا كانت قد اتبعت الجزء 7 من لوائح التعليم (معايير المدارس المستقلة) لعام 2014.

يمكن للمشتكي إحالة شكواه إلى ESFA عبر الإنترنت على: www.education.gov.uk/contactus، أو عبر الهاتف على: 000 0370 2288 أو بالكتابة إلى:

وحدة شكاوى الأكاديمية ورؤى العملاء - وكالة تمويل التعليم

والمهارات - بيت تشايلسمور

5 طريق كوينتون كوفنتري

CV1 2WT

نموذج الشكوى

يرجى إكمال الطلب وإعادته إلى السيدة بريدجيت براتلي التي ستقبل الاستلام وتشرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها.

اسمك:
اسم الطالب (إذا كان ذا صلة):
علاقتك بالطالب (إذا كانت ذات صلة):
العنوان: الرمز البريدي: رقم الهاتف في النهار: رقم الهاتف المسائي: عنوان البريد الإلكتروني:
يرجى تقديم تفاصيل شكواك، بما في ذلك ما إذا كنت قد تحدثت مع أي شخص في المدرسة بشأنها.

ما هي الإجراءات التي تعتقد أنها قد تحل المشكلة في هذه المرحلة؟
هل أرفق أي أوراق؟ إذا كان الأمر كذلك، يرجى تقديم التفاصيل.
التوقيع: التاريخ:
الاستخدام الرسمي
تاريخ إرسال الشكر:
من قبل:
الشكوى تشير إلى:
الإجراءات المتخذة:
التاريخ:

الأدوار والمسؤوليات

المدعي

سيحصل المشتكي على رد أكثر فعالية على الشكوى إذا كان:

- اشرح الشكوى كاملة في أقرب وقت ممكن
- التعاون مع المدرسة في البحث عن حل للشكوى
- الرد بسرعة على طلبات المعلومات أو الاجتماعات أو الموافقة على تفاصيل الشكوى
- اطلب المساعدة عند الحاجة
- عامل جميع الأطراف المعنية بالشكوى باحترام
- امتنع عن نشر تفاصيل شكواهم على وسائل التواصل الاجتماعي واحترم السرية.

المحقق

دور المحقق هو إثبات الحقائق ذات الصلة بالشكوى من خلال:

- تقديم دراسة شاملة ومفتوحة وشفافة وعادلة للشكوى من خلال:
 - إجراء مقابلة حساسة وشاملة مع المشتكي لتحديد ما حدث ومن كان متورطا
 - إجراء مقابلات مع الموظفين والأطفال/الشباب وغيرهم من الأشخاص ذوي الصلة بالشكوى
 - النظر في السجلات والمعلومات ذات الصلة الأخرى
 - تحليل المعلومات
- التنسيق مع المشتكية ومنسق الشكاوى حسب الاقتضاء لتوضيح ما يشعر المدعي أنه سيصلح الأمور.

يجب على المحقق:

- أجر مقابلات بعقل منفتح وكن مستعدا للاستمرار في الأسئلة
- احتفظ بملاحظات المقابلات أو رتب لشخص مستقل لتدوين محاضر الاجتماع
- تأكد من أن أي أوراق تم إنتاجها أثناء التحقيق محفوظة بأمان حتى وصول أي استئناف
- كن واعيا للجدول الزمني للرد
- أعد تقريرا شاملا للمدير أو لجنة الشكاوى يوضح الحقائق، ويحدد الحلول، ويوصى بإجراءات لحل المشكلات.
- بعد ذلك، سيقدر المدير أو لجنة الشكاوى ما إذا كان يجب تأييد الشكوى أو رفضها ويبلغ المشتكي بهذا القرار، مع تقديم تفاصيل التصعيد المناسبة.

منسق الشكاوى

(قد يكون هذا المدير أو المدير التنفيذي / حاكم الشكاوى أو الوصي أو أي موظف آخر يقدم الدعم الإداري)

يجب على منسق الشكاوى:

- تأكد من أن المدعي على اطلاع كامل في كل مرحلة من مراحل الإجراءات
- التواصل مع أعضاء الطاقم، أو المدير، أو الرئيس التنفيذي، أو رئيس مجلس الأمناء، أو رئيس الصندوق أو الكاتب، وضمان سير إجراءات الشكاوى بسلاسة
- كن على علم بالمشاكل المتعلقة ب:
 - مشاركة معلومات الطرف الثالث
 - دعم إضافي. قد يكون هذا مطلوباً من قبل المشتكين عند تقديم الشكاوى، بما في ذلك دعم التفسير، أو عندما يكون المشتكي طفلاً أو شاباً
- احتفظ بالسجلات.

كاتب في الهيئة الحاكمة / مجلس الأمانة

الكاتب هو نقطة الاتصال بين المشتكي واللجنة، ويجب عليه:

- ضمان أن جميع الأشخاص المشاركين في إجراءات تقديم الشكاوى على علم بحقوقهم وواجباتهم القانونية، بما في ذلك أي قانون يتعلق بشكاوى المدارس، وقانون التعليم، وقانون المساواة لعام 2010، وقانون حرية المعلومات لعام 2000، وقانون حماية البيانات (DPA) لعام 2018، واللوائح العامة لحماية البيانات (GDPR)
- حدد تاريخ ووقت ومكان الاجتماع، مع التأكد من أن التواريخ مناسبة لجميع الأطراف (إذا تمت دعوتهم للحضور) وأن المكان والجلسات متاحة
- قم بجمع أي مواد مكتوبة ذات صلة بالشكاوى (على سبيل المثال: أوراق المرحلة الأولى، وتقديم طلبات المدرسة والمشتكي) وإرسالها إلى الأطراف قبل الاجتماع ضمن جدول زمني متفق عليه
- تسجيل الإجراءات
- وزع محاضر الاجتماع
- إبلاغ جميع الأطراف بقرار اللجنة.

رئيس اللجنة

يجب على رئيس اللجنة، الذي يتم ترشيحه قبل اجتماع الشكاوى، أن يضمن أن:

- يطلب من الطرفين (عبر الكاتب) تقديم أي معلومات إضافية تتعلق بالشكاوى بحلول تاريخ محدد قبل الاجتماع
- يعقد الاجتماع بطريقة غير رسمية، وغير عدائي، وإذا دعي جميع الأطراف للحضور، يعامل الجميع باحترام ولباقة
- يشعر المشتكون الذين قد لا يكونون معتادين على التحدث في مثل هذا الاجتماع بالراحة. وهذا مهم بشكل خاص إذا كان المدعي طفلاً أو شاباً
- يتم شرح مهمة اللجنة للمشتكي
- يتم مشاهدة المواد المكتوبة من قبل الجميع الحاضرين، بشرط ألا تنتهك السرية أو

حقوق أي فرد في الخصوصية بموجب قانون DPA 2018 أو GDPR.

إذا ظهرت قضية جديدة، سيكون من المفيد إعطاء الجميع فرصة للنظر فيها والتعليق عليها؛ قد يتطلب ذلك تأجيل قصير للاجتماع

- يمنح كل من المشتكي والمدرسة الفرصة لعرض قضيتهم وطلب الوضوح، إما من خلال مذكرات كتابية قبل الاجتماع أو شفهيًا في الاجتماع نفسه
- تم معالجة القضايا
- يتم التوصل إلى نتائج رئيسية من الحقائق
- اللجنة منفتحة الذهن وتعمل بشكل مستقل
- لا يملك أي عضو من اللجنة مصلحة خارجية في نتيجة الإجراءات أو أي مشاركة في مرحلة سابقة من الإجراءات
- يتم تسجيل الاجتماع
- هم يتواصلون مع الكاتب (ومنسق الشكاوى إذا كان لدى المدرسة واحد).

عضو اللجنة

يجب على أعضاء اللجنة أن يكونوا على علم بأن:

- يجب أن يكون الاجتماع مستقلاً ومحياداً، ويجب أن يرى كذلك
- لا يجوز لأي حاكم أو وصي الجلوس في اللجنة إذا كان له تورط سابق في الشكاوى أو في الظروف المحيطة بها.
- يجب أن يكون هدف الاجتماع حل الشكاوى وتحقيق المصالحة بين المدرسة والمدعي
- ندرك أن المشتكي قد لا يكون راضياً عن النتيجة إذا لم يصدر الاجتماع في صالحه. قد يكون من الممكن فقط إثبات الحقائق وتقديم التوصيات.
- يشعر العديد من المشتكين بالتوتر والضيق في الإطار الرسمي
- غالباً ما يشعر الآباء أو مقدمو الرعاية بالعاطفة عند مناقشة قضية تؤثر على طفلهم.
- يجب توخي الحذر الإضافي عندما يكون المشتكي طفلاً/شاباً وحاضراً طوال أو جزءاً من الاجتماع
- يجب أن يضمن الأخذ في الاعتبار بعناية للأجواء والإجراءات أن الطفل أو الشخص لا يشعر بالتهديد.
- يجب على اللجنة احترام آراء الطفل/الشاب ومنحها اعتباراً مساوياً لآراء البالغين.
- إذا كان الطفل أو الشاب هو المشتكي، يجب على اللجنة أن تسأل مسبقاً إذا كان هناك حاجة لأي دعم لمساعدتهم في تقديم شكاوهم. عندما يكون والد الطفل أو الشاب هو المشتكي، يجب على اللجنة أن تمنح الوالد فرصة لتحديد أي أجزاء من الاجتماع، إن وجدت، يجب على الطفل أو الشاب حضورها.
- ومع ذلك، يجب إبلاغ الوالد بأن الاتفاق قد لا يكون ممكناً دائماً إذا رغب الوالد في حضور الطفل أو الشاب جزءاً من الاجتماع ترى اللجنة أنه ليس في مصلحة الطفل/الشاب.
- رفاهية الطفل/الشاب هي الأهم.

نقاط عامة

تسجيل وإبلاغ الشكاوى

ولكي تحول الشكاوى إلى أثر إيجابي، من المهم الاحتفاظ بالسجلات بحيث يمكن لكل من كبار مديري المدرسة والهيئة الإدارية في فترات منتظمة (وربما في الفصل الدراسي) التفكير في القضايا التي ظهرت والطريقة التي تم التعامل بها بها. منسق الشكاوى هو الشخص الأكثر وضوحاً لحفظ هذه السجلات وتجميعها في تقرير للمدير (إذا لم يكن هو المنسق) والهيئة الحاكمة. قد يكون مثل هذا التقرير أداة تقييم ذاتي قيمة. قد ترغب الهيئة الحاكمة أيضاً في النظر في إبلاغ أولياء الأمور بأي تغييرات تم إجراؤها على إجراءات المدرسة نتيجة لتغذية الأباء. (لا حاجة لتحديد أن الملاحظات كانت على شكل شكوى!)

السرية

يجب الحفاظ على جميع سجلات الشكاوى سرية تماماً، إلا إذا تم تقديم طلب وصول مشروع للموضوع بموجب قانون حماية البيانات لعام 2018. يحق للمشتكين الحصول على نسخة من سجلات الشكاوى، بما في ذلك الملاحظات والنتائج. يجب الاحتفاظ بسجلات الشكاوى لمدة ثلاث سنوات بعد الانتهاء من عملية الشكاوى ثم تدميرها.

الشكاوى المقدمة غير وفقاً للإجراءات

أحياناً قد يكون المشتكي غير مألوف أو غير مدرك لإجراءات الشكاوى؛ أحياناً قد يختارون تقديم شكواهم مباشرة إلى الحكام أو إلى أحزاب أخرى، مثل الأبرشية أو السلطة المحلية. في كل حالة من هذه الحالة، يجب الالتزام الصارم بالإجراءات وتوجيه الشكاوى إلى مرحلتها الصحيحة في الإجراء. لذلك، من المهم أن يكون جميع أعضاء هيئة التدريس وجميع الحكام على دراية كاملة بالإجراءات وأن تكون متاحة للجمهور. من المهم بشكل خاص أن يعرف المحافظون أنه يجب ألا يحاولوا التعامل مع الشكاوى بأنفسهم، بل يجب أن يطلبوا من المشتكين أن يأخذوا شكواهم إلى منسق الشكاوى في المدرسة.

حملات الشكاوى

أحياناً تصبح المدارس محور حملات شكاوى حيث تتلقى كميات كبيرة من الشكاوى المتطابقة من أشخاص غير مرتبطين بالمدرسة. إذا كانت المدرسة موضوع مثل هذه الحملة، سيرسل رئيس مجلس الإدارة نموذجاً للرد لجميع المشتكين أو ينشر رداً واحداً على موقع المدرسة. سيتم تحديد طريقة الاستجابة بناءً على عدد الشكاوى التي تم تلقيها.

التمثيل القانوني

تهدف جلسة لجنة استئناف الشكاوى إلى أن تكون اجتماعاً غير خصامي. هذا ليس جزءاً من الإجراءات القانونية ويهدف إلى الاستماع إلى الشكاوى، وتسوية المشتكي مع المدرسة وتصحيح أي أخطاء. لذلك ليس من المناسب أن يكون المدعي أو المدرسة ممثلين قانونياً. سيتم قبول الممثلين القانونيين/المستشارين فقط في ظروف استثنائية وبإذن كتابي مسبق من اللجنة.

تاريخ من: سبتمبر 2025 تاريخ المراجعة سبتمبر

2026