



የቅሬታዎች ሂደት

የቅድስት ማርያም ካቶሊክ የመጀመሪያ ደረጃ ትምህርት ቤት

የቅዱሳን ሁሉ እምነት አካል

ኢሜይል admin@marycps.brent.sch.uk ድር

ጣቢያ www.marycps.brent.sch.uk

መግቢያ

በካቶሊክ ትምህርት ቤት ውስጥ፣ የወላጆች/ተንከባካቢዎች ስጋቶች ልዩ ጠቀሜታ አላቸው። የልጆቻቸው የመጀመሪያ አስተማሪዎች እንደመሆናቸው፣ ወላጆች/ተንከባካቢዎች በትምህርት ቤታቸው ላይ ንቁ ፍላጎት የማሳየት ግዴታ አለባቸው። "ወላጆች ለልጆች ህይወታቸውን ስለሰጡ ልጆቻቸውን የማስተማር በጣም ከባድ ግዴታ አለባቸው" (ግራቪሲሙም ትምህርት)። ለዚህም፣ "በወላጆች እና ልጆቻቸው እንዲማሩ በአደራ በሰጡዋቸው አስተማሪዎች መካከል የጠበቀ ትብብር ሊኖር ይገባል። አስተማሪዎች ተግባራቸውን ሲወጡ ከወላጆች ጋር በቅርበት መተባበር እና በፈቃደኝነት ማዳመጥ አለባቸው። (Can.796) ስለዚህ በካቶሊክ ትምህርት ቤት ውስጥ፣ የወላጆች/የተንከባካቢዎችን ስጋቶች ማስተናገድ የትምህርት ቤቱ ስነ-ምግባር እና ተልዕኮ ዋና አካል ይሆናል

ማንም ትችትን አይወድም ነገር ግን ክፍት ድርጅት ሁል ጊዜ ስጋቶችን እና ጭንቀቶችን ለማዳመጥ እና አስፈላጊ ከሆነ ከእነሱ ለመማር ዝግጁ ይሆናል። በትምህርት ቤት ውስጥ፣ አብዛኛው ስጋት በተማሪዎቹ ወላጆች ወይም ተንከባካቢዎች ሊገለጹ ይችላሉ፣ ምንም እንኳን አንዳንዶቹ ከተማሪዎች እራሳቸው፣ ከቀድሞ ተማሪዎች፣ ምዕመናን ወይም ሌሎች ፍላጎት ካላቸው አካላት እንደ ጎረቤቶች ወይም የግቢው ተጠቃሚዎች ሊመጡ ይችላሉ። ቅሬታ ከየትኛውም ቦታ ቢነሳ መቅረብ ተገቢ ነው። ለዚህ ፖሊሲ ዓላማ ሁሉም ትምህርት ቤቶች ማጣቀሻዎች አካዳሚዎችን ያካትታሉ።

ወላጆች/ተንከባካቢዎች ልክ እንደተነሱ ድምጽ መስጠት እንደሚችሉ ከተሰማቸው ሁሉም ማለት ይቻላል ስጋቶች ወይም ጥያቄዎች በፍጥነት እና መደበኛ ባልሆነ መንገድ ሊፈቱ ይችላሉ። በግልጽ ለማየት እንደሚቻለው፣ ትምህርት ቤቱ ብዙ መረጃ በሰጣቸው ቁጥር አለመግባባት ያለው ወሰን ይቀንሳል። የዚህ መረጃ አካል እንደመሆኑ፣ ወላጆች/ተንከባካቢዎች ግብረመልስ ሁል ጊዜ አቀባበል እንደሚደረግላቸው እና ስለዚህ፣ ማንኛውንም ስጋት ወዲያውኑ እንዲናገሩ ሞቅ ያለ ይበረታታሉ፣ በተለይም ለሚመለከተው ሰው። በአብዛኛዎቹ ሁኔታዎች፣ ውይይት፣ ማብራሪያ፣ ተጨማሪ መረጃ - ወይም ይቅርታ መጠየቅ፣ አስፈላጊ ከሆነ - ችግሩን ይፈታል። **በዚህ ደረጃ እና በተቻለ መጠን በትንሹ መደበኛነት ስጋቶችን ለማስወገድ የተቻለውን ሁሉ ጥረት ማድረግ አለበት። ተስማሚው ምንም አይነት ስጋት መደበኛ ቅሬታ መሆን የለበትም።**

አልፎ አልፎ ግን ስጋት በዚህ መንገድ ለመያዝ በጣም ከባድ ይሆናል፣ ምናልባትም የበለጠ ምርመራ ያስፈልገዋል፣ ወይም የሚመለከተው ሰው እስካሁን የተሰጡት መልሶች ተቀባይነት ያላቸው ወይም በቂ እንደሆኑ ላይሰማው ይችላል። በእንደዚህ ዓይነት ሁኔታዎች ውስጥ ስጋቱ ቅሬታ ይሆናል እና መደበኛ አሰራሩ በጥብቅ መከተል አለበት። በእነዚህ ሁኔታዎች ውስጥ እንኳን፣ ችግሩን በተቻለ መጠን በዝቅተኛው የሂደቱ ደረጃ ለመፍታት የተቻለውን ሁሉ ጥረት ማድረግ አለበት። ቅሬታ በይግባኝ ደረጃ በቅሬታ ይግባኝ ሰሚ ፓነል መወሰን ያለበት በጣም አልፎ አልፎ መሆን አለበት።

ሁሉም ገዢዎች እና የሰራተኞች አባላት የትምህርት ቤቱን ቅሬታ ሂደት በደንብ እንዲያውቁ እና የትምህርት ቤቱ ቅሬታ አስተባባሪ ማን እንደሆነ እንዲያውቁ በጣም አስፈላጊ ነው፡ ስለሆነም ቅሬታ ያለው ሰው ወደ እሱ ሲቀርቡ ቅሬታዎችን ለዚያ ሰው ማቅረብ ይችላሉ። በቅሬታ ሂደቶች ላይ መደበኛ ስልጠና በሀገረ ስብከቱ ይሰጣል። በሁሉም ሁኔታዎች የታተመውን አሰራር በቅርቡ መከተል አለበት፡ ችግሮች ከተከሰቱ ከሀገረ ስብከቱ ትምህርት አገልግሎት ምክር መጠየቅ ይቻላል።

ማን ቅሬታ ሊያቀርብ ይችላል?

ይህ የቅሬታ አሰራር በትምህርት ቤቱ ውስጥ ለተመዘገቡ ልጆች ወላጆች ወይም ተንከባካቢዎች ብቻ የተገደበ አይደለም። ማንኛውም ሰው፣ የህብረተሰቡን አባላት ጫምሮ፣ ስለምናቀርባቸው ማንኛውም መገልገያዎች ወይም አገልግሎቶች አቅርቦት ለቅድስት ማርያም ካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት ቅሬታ ማቅረብ ይችላል። ቅሬታዎች በተለየ ህጋዊ ሂደቶች ካልተስተናገዱ በስተቀር (ለምሳሌ ከማግለል ወይም ከመግቢያ ጋር የተያያዙ ይግባኞች) ይህንን የቅሬታ ሂደት እንጠቀማለን።

በጭንቀት እና በቅሬታ መካከል ያለው ልዩነት

አሳሳቢነት 'ማረጋገጫዎች በሚፈለጉበት አስፈላጊ ነው ተብሎ በሚታሰበው ጉዳይ ላይ የጭንቀት ወይም የጥርጣሬ መግለጫ' ተብሎ ሊገለጽ ይችላል።

ቅሬታ 'ምንም ይሁን ምን እርካታ ማጣት መግለጫ፣ ስለተወሰዱ ድርጊቶች ወይም የእርምጃ እጦት' ተብሎ ሊገለጽ ይችላል።

ስጋቶች እና ቅሬታዎች በተቻለ ፍጥነት መፍትሄ ማግኘት ለሁሉም ሰው ፍላጎት ነው። ብዙ ጉዳዮች መደበኛ ባልሆነ መንገድ ሊፈቱ ይችላሉ፣ የቅሬታውን ሂደት መደበኛ ደረጃዎችን መጠቀም ሳያስፈልግ፡፡ የቅድስት ማርያም የካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት ስጋቶችን በቁም ነገር ይመለከታል እናም ጉዳዩን በተቻለ ፍጥነት ለመፍታት የተቻለውን ሁሉ ጥረት ያደርጋል።

ከአንድ የተወሰነ የሰራተኛ አባል ጋር ስለ ስጋት ለመወያየት ከተቸገርክ አስተያየትህን እናከብራለን። በእነዚህ አጋጣሚዎች ወይዘሮ ፕራትሊ ወደ ሌላ ሰራተኛ ትመራችኋለች። በተመሳሳይ፣ በቀጥታ የተሳተፈው የሰራተኛ አባል ስጋትን መቋቋም እንደማይችል ከተሰማው፣ ወይዘሮ ፕራትሊ ወደ ሌላ ሰራተኛ ይልክዋታል። የሰራተኛው አባል የበለጠ ከፍተኛ ሊሆን ይችላል ነገር ግን መሆን የለበትም። አሳሳቢውን በተጨማሪ እና በገለልተኛነት የማጤን ችሎታ የበለጠ አስፈላጊ ነው።

ይሁን እንጂ ሰዎች ስጋታቸውን በይፋ ለማንሳት የሚፈልጉባቸው አጋጣሚዎች እንዳሉ እንረዳለን። በዚህ ጉዳይ ላይ የቅድስት ማርያም ካቶሊክ የመጀመሪያ ደረጃ ትምህርት ቤት በዚህ ቅሬታ ሂደት ውስጥ በተዘረዘሩት ደረጃዎች ችግሩን በውስጥ ለመፍታት ይሞክራል።

ስጋትን እንዴት ማንሳት ወይም ቅሬታ ማቅረብ እንደሚቻል

ስጋት ወይም ቅሬታ በአካል፣ በጽሁፍ ወይም በስልክ ሊቀርብ ይችላል። እንዲሁም አቤቱታ አቅራቢውን ወክሎ በሚሠራ ሰነድ ወገን ሊደረጉ ይችላሉ። ይህን ለማድረግ ተገቢው ፈቃድ እስካላቸው ድረስ።

በትምህርት ቤት ሰራተኞች ላይ ቅሬታዎች (ከዋና መምህሩ በስተቀር) በመጀመሪያ ደረጃ ለወይዘሮ ፕራትሊ (ዋና መምህር) በትምህርት ቤቱ ቢሮ በኩል መቅረብ አለባቸው። እባክዎን እንደ የግል እና ሚስጥራዊ ምልክት ያድርጉባቸው።

ዋና መምህሩን የሚያካትቱ ወይም የሚቀርቡ ቅሬታዎች በትምህርት ቤቱ ቢሮ በኩል ለአቶ ዲ ፓኦላ (የገዢዎች ሊቀመንበር) መቅረብ አለባቸው። እባክዎን እንደ የግል እና ሚስጥራዊ ምልክት ያድርጉባቸው።

ስለ ገዥዎች ሊቀመንበር፣ ማንኛውም ግለሰብ ገዥ ወይም መላው የበላይ አካል ቅሬታዎች በትምህርት ቤቱ ቢሮ በኩል ለወይዘሮ ደዋይ (የአስተዳደር አካል ጸሐፊ) መቅረብ አለባቸው። እባክዎን እንደ የግል እና ሚስጥራዊ ምልክት ያድርጉባቸው።

ስለ ዋና ስራ አስፈፃሚ (ዋና ስራ አስፈፃሚ) ወይም የአደራራ ባለአደራ ቅሬታዎች በአደራ ቢሮ በኩል ለባለአደራዎች ሊቀመንበር መቅረብ አለባቸው። እባክዎን እንደ የግል እና ሚስጥራዊ ምልክት ያድርጉባቸው።

ለአጠቃቀም ቀላልነት፣ የአብነት ቅሬታ ቅጽ በዚህ አሰራር መጨረሻ ላይ ተካትቷል። ቅጹን ለመሙላት እገዛ ከፈለጉ፣ እባክዎን የትምህርት ቤቱን ቢሮ ያነጋግሩ። እንዲሁም የሶስተኛ ወገን ድርጅትን ለምሳሌ እንደ የዜጎች ምክር እንዲረዳዎ መጠየቅ ይችላሉ።

በእኩልነት ህግ መሰረት፣ ቅሬታ አቅራቢዎች ይህንን የቅሬታ ሂደት እንዲደርሱ እና እንዲያጠናቅቁ ለማስቻል አስፈላጊ ከሆነ ምክንያታዊ ማስተካከያዎችን ለማድረግ እናስባለን። ለምሳሌ፣ በአማራጭ ቅርፀቶች መረጃን መስጠት፣ ቅሬታ አቅራቢዎችን መደበኛ ቅሬታ እንዲያቀርቡ መርዳት ወይም ተደራሽ በሆኑ ቦታዎች ስብሰባዎችን ማካሄድ።

ስም-አልባ ቅሬታዎች

ማንነታቸው ያልታወቁ ቅሬታዎችን በመደበኛነት አንመረምርም። ነገር ግን፣ ዋና መምህሩ ወይም የገዢዎች ሊቀመንበር፣ አስፈላጊ ከሆነ፣ ቅሬታው ምርመራ የሚያስፈልገው መሆኑን ይወስናል።

የጊዜ መለኪያዎች

ክስተቱ በተከሰተ በሦስት ወራት ውስጥ ወይም ተከታታይ ተያያዥ ክስተቶች በተከሰቱበት ጊዜ ከእነዚህ ክስተቶች የመጨረሻዎቹ በሦስት ወራት ውስጥ ቅሬታውን ማንሳት አለብዎት። ልዩ ሁኔታዎች ተፈጻሚ ከሆኑ ከዚህ የጊዜ ገደብ ውጭ የቀረቡ ቅሬታዎችን እንመለከታለን።

ከጊዜ በኋላ የተቀበሉ ቅሬታዎች

ከበዓል ጊዜ በኋላ በመጀመሪያው የትምህርት ቀን የተቀበሉ ቅሬታዎችን ከጊዜ በኋላ እንመለከታለን።

የዚህ ቅሬታዎች አሰራር ወሰን

ይህ አሰራር ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን ጨምሮ በሌሎች ህጋዊ ሂደቶች ከተስተናገዱት ቅሬታዎች በስተቀር በቅድስት ማርያም ካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት ስለ ማንኛውም የማህበረሰብ መገልገያዎች ወይም አገልግሎቶች አቅርቦት ሁሉንም ቅሬታዎች ይሸፍናል።

ልዩነቶች	ማንን ማነጋገር እንዳለበት
ወደ ትምህርት ቤቶች መግቢያዎች	የመግቢያ ስጋቶች በ ሀ በኩል መስተናገድ አለባቸው የተለየ ሂደት - በይግባኝ ሂደት ወይም በአካባቢው ባለስልጣን በኩል.
የልጆች ጥበቃ ምርመራ የሚያስፈልጋቸው ጉዳዮች	በልጆች ጥበቃ ጉዳዮች ላይ ቅሬታዎች የሚስተናገዱት በልጆች ጥበቃ እና የጥቃት ጥበቃ ፖሊሲያችን እና በሚመለከተው የህግ መመሪያ መሰረት ነው። ከባድ ስጋቶች ካሉዎት፣ የአካባቢ ጥበቃ ሃላፊነት ያለበትን የአካባቢ ባለስልጣን የተመደበውን ኦፊሰር (LADO) ወይም ባለብዙ ኤጀንሲን ማነጋገር ይፈልጉ ይሆናል

	የጥቃት ጥበቃ ማዕከል (MASH)። ፍሎረንስ ሊንዚ-ዋልተርስ.
• ልጆችን ከትምህርት ቤት ማግለል*	ስለ መገለል ስጋቶችን ስለማሳደግ ተጨማሪ መረጃ በሚከተለው ላይ ይገኛል - www.gov.uk/school-discipline-
	<u>ማግለያዎች / ማግለያዎች።</u> * የባህሪ ፖሊሲውን አተገባበር በተመለከተ ቅሬታዎች በትምህርት ቤቱ ቅሬታ ሂደት በኩል ሊቀርቡ ይችላሉ።
• ማፈጸሚያ	ጊዜያዊ ሰራተኞችን እና ተቋራጮችን ጨምሮ ለሁሉም ሰራተኞችን የውስጥ መረጃ አሰጣጥ አለን። የትምህርት ሚኒስትር በቀጥታ ከአሰሪያቸው ጋር ጉዳዩን ማንሳት ለማይፈልጉ በትምህርት ውስጥ ላሉ መረጃ ሰጪዎች ከትምህርት ጋር በተያያዙ ጉዳዮች የታዘዘ ሰው ነው። ረፈራል በሚከተለው www.education.gov.uk/contactus ሊደረጉ ይችላሉ። ስለ ትምህርት ቤታችን የሚያሳስባቸው የበጎ ፈቃደኞች ሰራተኞች በትምህርት ቤቱ ቅሬታ ሂደት ቅሬታ ማቅረብ አለባቸው። እንዲሁም በቀጥታ ወደ LA ወይም ለትምህርት ዲፓርትመንት ቅሬታ ማቅረብ ይችላሉ ይሆናል (ከላይ ያለውን ሊንክ ይመልከቱ) ። እንደ ቅሬታዎ ይዘት ይወሰናል.
• የሰራተኞች ቅሬታ	ከሰራተኞች የሚቀርቡ ቅሬታዎች በትምህርት ቤቱ የውስጥ ቅሬታ ሂደቶች መሰረት ይስተናገዳሉ።
• የሰራተኞች ስነምግባር	በሰራተኞች ላይ የሚቀርቡ ቅሬታዎች አስፈላጊ ከሆነ በትምህርት ቤቱ የውስጥ የዲሲፕሊን ሂደቶች መሰረት ይስተናገዳሉ። ቅሬታ አቅራቢዎች በሠራተኛ ላይ ስለተወሰደ የዲሲፕሊን እርምጃ አይነገራቸውም። ነገር ግን ጉዳዩ እየተፈታ መሆኑን ቅሬታ አቅራቢው ማሳወቂያ ይደረጋል።

ሌሎች አካላት የአቤቱታውን ገፅታዎች እየመረመሩ ከሆነ ለምሳሌ ፖሊስ፣ የአካባቢ ባለስልጣን (LA) የጥቃት ጥበቃ ቡድኖች ወይም ፍርድ ቤቶች፣ ይህ በዚህ አሰራር ውስጥ ያሉትን የጊዜ ሰሌዳዎች የማክበር አቅማችን ላይ ተጽእኖ ሊያሳድር ይችላል ወይም እነዚያ የመንግስት አካላት ምርመራቸውን እስኪያጠናቅቁ ድረስ ሂደቱ እንዲታገድ ሊያደርግ ይችላል። ይህ ከተከሰተ የታቀደውን አዲስ የጊዜ ሰሌዳ እናሳውቅዎታለን።

ቅሬታ አቅራቢው ከቅሬታቸው ጋር በተያያዘ በቅድስት ማርያም ካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት ላይ ህጋዊ እርምጃ ከጀመረ፣ እነዚያ የህግ ሂደቶች እስኪጠናቀቁ ድረስ የቅሬታውን ሂደት ለማገድ እንመለከታለን።

ቅሬታዎችን መፍታት

በእያንዳንዱ የሂደቱ ደረጃ፣ የቅድስት ማርያም ካቶሊክ የመጀመሪያ ደረጃ ትምህርት ቤት ቅሬታውን መፍታት ይፈልጋል። አስፈላጊ ከሆነ ቅሬታው ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል መደገፉን እንገነዘባለን። በተጨማሪም፣ ከሚከተሉት ውስጥ አንዱን ወይም ከዚያ በላይ ልናቀርብ እንችላለን።

- ማብራሪያ
- ሁኔታው በተለየ ወይም በተሻለ ሁኔታ ሊስተናገድ ይችል እንደነበር መቀበል
- ቅሬታው እንዳይከሰት ለማድረግ እንሞክራለን
- እንደገና እንዳይከሰት ለማግዝ የተወሰዱትን ወይም የሚወሰዱትን እርምጃዎች ማብራሪያ እና ማንኛውም ለውጦች የሚደረጉበትን የጊዜ ገደቦች አመለካከት
- ከቅሬታው አንጻር የትምህርት ቤት ፖሊሲዎችን ለመገምገም ቃል ገብቷል

- ይቅርታ።

ቅሬታ ማውጣት

ቅሬታ አቅራቢው ቅሬታውን ማንሳት ከፈለገ ይህንን በጽሁፍ እንዲያረጋግጡ እንጠይቃቸዋለን።

ደረጃ 1 - መደበኛ ያልሆኑ ቅሬታዎች

አብዛኛዎቹ ስጋቶች መደበኛ ባልሆነ መንገድ ሊገለጹ እና ሊፈቱ እንደሚችሉ ተስፋ እናደርጋለን። ስጋቶች ከክፍል

መምህር፣ ከአመት ኃላፊ/ርዕሰ ጉዳይ ኃላፊ ወይም ከዋና አስተማሪ ጋር መነሳት አለባቸው።

ቅሬታ አቅራቢዎች ስጋቶችን ወይም ቅሬታዎችን ለማንሳት ወደ ግለሰብ ገዥዎች መቅረብ የለባቸውም። በግለሰብ ደረጃ እርምጃ የመውሰድ ስልጣን የላቸውም እና በሂደቱ ደረጃ 3 ላይ ቅሬታዎችን እንዳያካሂዱ ሊከለክላቸው ይችላል።

በምርመራው ማጠቃለያ ላይ ቅሬታውን የሚመረምር አግባብ ያለው ሰው ቅሬታው ከደረሰበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 የትምህርት ቀናት ውስጥ መደበኛ ያልሆነ የጽሁፍ ምላሽ ይሰጣል።

ችግሩ ካልተፈታ ቀጣዩ እርምጃ መደበኛ ቅሬታ ማቅረብ ነው።

ደረጃ 2 - መደበኛ ቅሬታዎች

መደበኛ ቅሬታዎች ለዋና መምህሩ (ስለ ዋና መምህሩ ካልሆኑ በስተቀር) በትምህርት ቤቱ ቢሮ በኩል መቅረብ አለባቸው። ይህ በአካልም ሆነ በጽሁፍ ሊከናወን ይችላል (በተለይ በአቤቱታ ቅጽ ላይ)።

ዋና መምህሩ ቅሬታው የተቀበለበትን ቀን ይመዘግባል እና ቅሬታውን በጽሁፍ (በደብዳቤ ወይም በኢሜል) በ2 የትምህርት ቀናት ውስጥ መቀበሉን ያረጋግጣል።

በዚህ ምላሽ ውስጥ፣ ዋና መምህሩ የአቤቱታውን ምንነት ለማብራራት፣ ያልተፈታውን እና ቅሬታ አቅራቢው ምን ውጤት ማየት እንደሚፈልግ ለመጠየቅ ይፈልጋል። ዋና መምህሩ ፊት ለፊት መገናኘት ይህንን ለማድረግ በጣም ትክክለኛው መንገድ መሆኑን ግምት ውስጥ ማስገባት ይችላል።

ማሳሰቢያ ዋና መምህሩ ምርመራውን ለሌላ የትምህርት ቤቱ ከፍተኛ አመራር ቡድን አባል ሊሰጥ ይችላል ነገር ግን የሚወሰደውን ውሳኔ አይደለም።

በምርመራው ወቅት ዋና መምህሩ (ወይም መርማሪ) የሚከተሉትን ያደርጋል

- አስፈላጊ ከሆነ በጉዳዩ ላይ የተሳተፉትን እና/ወይም ቅሬታ ያቀረቡትን ቃለ መጠይቅ ያድርጉ፣ ከፈለጉ አብረው እንዲሄዱ ይፍቀዱላቸው።
- ከምርመራቸው ጋር በተያያዘ ማናቸውንም ስብሰባዎች/ቃለመጠይቆች የጽሁፍ መዝገብ ያስቀምጡ።

በምርመራቸው ማጠናቀቂያ ላይ ዋና መምህሩ ቅሬታው ከደረሰበት ቀን ጀምሮ ባሉት 10 የትምህርት ቀናት ውስጥ መደበኛ የጽሁፍ ምላሽ ይሰጣል።

ዋና መምህሩ ይህንን የጊዜ ገደብ ማሟላት ካልቻሉ፣ ቅሬታ አቅራቢው ማሻሻያ እና የተሻሻለ የምላሽ ቀን ይሰጣሉ።

ምላሹ ቅሬታውን ለመመርመር የተወሰዱ ማናቸውንም እርምጃዎች በዝርዝር ይዘረዝራል እና ስለተወሰደው ውሳኔ እና ምክንያቱን(ዎች) ሙሉ ማብራሪያ ይሰጣል። አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ፣ ቅሬታውን ለመፍታት የቅድስት ማርያም ካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት የሚወስዳቸውን እርምጃዎች ዝርዝር ያካትታል።

ዋና መምህሩ ቅሬታውን በደረጃ 2 ውጤት ካልረከ ቅሬታቸውን እንዴት እንደሚያሳድጉ ይመክራል።

ቅሬታው ስለ ዋና መምህሩ ወይም የበላይ አካሉ አባል (ሊቀመንበሩን ወይም ምክትል ሊቀመንበሩን ጨምሮ) ከሆነ በደረጃ 2 ያሉትን ሁሉንም ድርጊቶች ለማጠናቀቅ ተስማሚ ችሎታ ያለው ገዥ ይሾማል።

ስለ ዋና መምህሩ ወይም የአስተዳደር አካል አባል ቅሬታዎች በትምህርት ቤቱ ቢሮ በኩል ለፀሐፊው መቅረብ አለባቸው።

ቅሬታው የሚከተለው ከሆነ -

- ስለ ሊቀመንበሩ እና ምክትል ሊቀመንበሩ በጋራ ወይም
- መላው የበላይ አካል ወይም
- አብዛኛው የበላይ አካል

ደረጃ 2 ወደ ትረስት ዋና ስራ አስፈፃሚ ይሸጋገራል።

ደረጃ 3 - የፓነል ችሎት

ቅሬታ አቅራቢው በደረጃ 2 በውጤቱ ካልተደሰተ እና ጉዳዩን የበለጠ ለመውሰድ ከፈለገ ቅሬታውን ወደ ደረጃ 3 ሊያሳድጉ ይችላሉ - በቅሬታው ውስጥ በቀጥታ ያልተሳተፉ ቢያንስ ሶስት ሰዎችን ያቀፈ የፓናል ችሎት ከትምህርት ቤቱ አስተዳደር እና አስተዳደር ነፃ የሆነ የፓነል አባል። ይህ የቅሬታው ሂደት የመጨረሻ ደረጃ ነው።

ወደ ደረጃ 3 የመሸጋገር ጥያቄ የደረጃ 2 ምላሽ በደረሰው በ20 የትምህርት ቀናት ውስጥ በትምህርት ቤቱ ቢሮ በኩል ለፀሐፊው መቅረብ አለበት።

ጸሐፊው ቅሬታው የተቀበለበትን ቀን ይመዘግባል እና ቅሬታውን በጽሁፍ (በደብዳቤ ወይም በኢሜል) በ2 የትምህርት ቀናት ውስጥ ያረጋግጣል።

ከዚህ የጊዜ ገደብ ውጭ የተቀበሉት ጥያቄዎች ግምት ውስጥ የሚገቡት ልዩ ሁኔታዎች ከተተገበሩ ብቻ ነው።

ጸሐፊው የስብሰባውን ቀን ለማሳወቅ ቅሬታ አቅራቢው ይጽፋል። የደረጃ 15 ጥያቄ በደረሰው በ2 የትምህርት ቀናት ውስጥ ስብሰባ ለመጥራት አላማ አላቸው። ይህ የማይቻል ከሆነ ጸሐፊው የሚጠበቀውን ቀን ያቀርባል እና ቅሬታ አቅራቢውን ያሳውቃል።

ቅሬታ አቅራቢው የሶስት የታቀዱትን ቀናት ውድቅ ካደረገ፣ ያለ በቂ ምክንያት፣ ጸሐፊው ስብሰባውን መቼ እንደሚያካሂድ ይወስናል። ከዚያም ቅሬታ አቅራቢው በሌለበት ጊዜ ከሁለቱም ወገኖች በጽሁፍ ማቅረቢያ ላይ በመመርኮዝ ይቀጥላል።

ቅሬታው የሚከተለው ከሆነ -

- ስለ ሊቀመንበሩ እና ምክትል ሊቀመንበሩ በጋራ ወይም
- መላው የበላይ አካል ወይም
- አብዛኛው የበላይ አካል

ደረጃ 3 በባለአደራዎች እና በገለልተኛ የቡድን አባል ይሰማል። የሀገረ ስብከቱ ትምህርት አገልግሎት አባል ፓነሉን እንዲመክር እና እንዲደግፍ ሊጋበዝ ይችላል።

ቅሬታ አቅራቢው ድጋፍ ለመስጠት አንድ ሰው ወደ ፓነል ስብሰባ ሊያመጣ ይችላል። ይህ ዘመድ ወይም ጓደኛ ሊሆን ይችላል። በአጠቃላይ ሁለቱም ወገኖች የህግ ተወካዮችን ወደ ኮሚቴው ስብሰባ እንዲያመጡ አናበረታታም። ሆኖም፣ ህጋዊ ውክልና ተገቢ የሚሆንባቸው አጋጣሚዎች ሊኖሩ ይችላሉ።

ለምሳሌ፣ አንድ የትምህርት ቤት ሰራተኛ በአቤቱታ ስብሰባ ላይ ምስክር ሆኖ ከተጠራ፣ በማህበር እና/ወይም በህጋዊ ውክልና መደገፍ ይፈልጉ ይሆናል።

ማሳሰቢያ በሰራተኞች ባህሪ ላይ ያሉ ቅሬታዎች በአጠቃላይ በዚህ የቅሬታ ሂደት አይስተናገዱም። ቅሬታ አቅራቢዎች ማንኛውም የሰራተኞች ባህሪ ቅሬታዎች በሲኤኤስ ሰራተኞች የዲሲ ፕሊን ሂደቶች መሰረት እንደሚታሰቡ ይመክራሉ፣ አስፈላጊ ከሆነ፣ ነገር ግን ውጤቶች ከእነሱ ጋር አይጋሩም።

የመገናኛ ብዙሃን ተወካዮች እንዲገኙ አይፈቀድላቸውም። ከስብሰባው

ቢያንስ 5 የትምህርት ቀናት በፊት ጸሐፊው የሚከተሉትን ያደርጋል -

- የስብሰባውን ቀን፣ ሰዓት እና ቦታ ለቅሬታ አቅራቢው ማረጋገጥ እና ያሳውቁ፣ የሚከተሉትን ካረጋገጡ፣ ቅሬታ አቅራቢው ተጋብዟል፣ ቀኖቹ ለሁሉም ወገኖች ምቹ ናቸው እና ቦታው እና ሂደቱ ተደራሽ ናቸው
- ከስብሰባው ቢያንስ ከ 3 የትምህርት ቀናት በፊት ለኮሚቴው እንዲቀርቡ ማንኛውንም ተጨማሪ የጽሁፍ ጽሑፍ ቅጂዎች ይጠይቁ ።

ማንኛውም የጽሁፍ ጽሑፍ ስብሰባው ከመጀመሩ ቀን ቢያንስ ከ 3 የትምህርት ቀናት በፊት ለሁሉም ወገኖች ይሰራጫል። ኮሚቴው በመደበኛነት በድብቅ የተገኙ ውይይቶችን እንደ ማስረጃ አይቀበልም እና የሁሉም ወገኖች በመረጃ ላይ የተመሰረተ ፈቃድ ሳይመዘገቡ ነው።

ኮሚቴው በዚህ ደረጃ ምንም አይነት አዲስ ቅሬታዎችን አይገመግምም ወይም ከመጀመሪያው ቅሬታ ጋር ያልተገናኙ ማስረጃዎችን አይመለከትም። አዲስ ቅሬታዎች ከሂደቱ ደረጃ 1 ጀምሮ መታከም አለባቸው።

ስብሰባው በግል ይካሄዳል። ቅሬታ አቅራቢው የራሱ አካል ጉዳተኝነት ወይም ልዩ ፍላጎቶች ካልፈለጉ በስተቀር የስብሰባ ወይም የውይይት ሌሌክትሮኒክ ቅጂዎች በመደበኛነት አይፈቀዱም። ስብሰባዎች ወይም ውይይቶች ከመደረጉ በፊት የሁሉም ወገኖች ቅድመ እውቀት እና ፈቃድ መፈለግ አለበት። ስምምነት በተወሰዱ በማንኛውም ደቂቃዎች ውስጥ ይመዘገባል።

ኮሚቴው ቅሬታውን እና የቀረቡትን ማስረጃዎች በሙሉ ይመለከታል። ኮሚቴው የሚከተሉትን ማድረግ ይችላል -

- ቅሬታውን ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ያቅርቡ
- ቅሬታውን ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ውድቅ ያድርጉ።

ቅሬታው ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ከተረጋገጠ ኮሚቴው የሚከተሉትን ያደርጋል -

- ቅሬታውን ለመፍታት ተገቢውን እርምጃ ይወስኑ
- አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ለወደፊቱ ተመሳሳይ ጉዳዮችን ለመከላከል በትምህርት ቤቱ ስርዓቶች ወይም ሂደቶች ላይ ለውጦችን ይመክራሉ።

የኮሚቴው ሊቀመንበር ቅሬታ አቅራቢው እና የቅድስት ማርያም ካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት ስለ ውሳኔያቸው እና ምክንያቱን(ዎች) በ5 የትምህርት ቀናት ውስጥ በጽሁፍ ያቀርባሉ።

ለቅሬታ አቅራቢው የተላከው ደብዳቤ ቅሬታቸው በቅድስት ማርያም ካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት በተያዘበት መንገድ ካልረኩ የትምህርት እና የክህሎት ፈንድ ኤጀንሲን (ኢኤስኤፍኤ) እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ ዝርዝሮችን

ያካትታል

ምላሹ ቅሬታውን ለመመርመር የተወሰዱ ማናቸውንም እርምጃዎች በዝርዝር ይዘረዝራል እና ስለተወሰደው ውሳኔ እና ምክንያቱን(ዎች) ሙሉ ማብራሪያ ይሰጣል። አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ፣ ቅሬታውን ለመፍታት የቅድስት ማርያም ካቶሊክ አንደኛ ደረጃ ትምህርት ቤት የሚወስዳቸውን እርምጃዎች ዝርዝር ያካትታል።

ፓኔሉ እነዚያ ግኝቶች እና ምክሮች በኤሌክትሮኒክ መልእክት መላካቸውን ወይም በሌላ መንገድ ለቅሬታ አቅራቢው እና አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ቅሬታ ያቀረበው ሰው መሰጠቱን ያረጋግጣል። በተጨማሪም በባለቤቱ እና በዋና መምህሩ በትምህርት ቤቱ ግቢ ውስጥ ለመመርመር ዝግጁ ይሆናሉ።

ውሳኔው ምንም ይሁን ምን የሁሉም ቅሬታዎች እና በቅድመ ደረጃ ላይ መፍትሄ አግኝተዋል ወይም ወደ ፓነል ችሎት መሄዳቸውን እና ምን አይነት እርምጃዎች እንደተወሰዱ የጽሁፍ መዝገብ ይቀመጣል።

የውጭ ጉዳይ ሚኒስትሩ ወይም በ2008 ህግ አንቀጽ 109 መሰረት ፍተሻ የሚያካሂድ አካል ከጠየቀ በስተቀር ከግለሰብ ቅሬታዎች ጋር የተያያዙ ሁሉም የደብዳቤ መግለጫዎች እና መዝገቦች በሚስጥር ይጠበቃሉ።

ቅሬታዎች ወደ ትረስት ፣ ዋና ሥራ አስፈፃሚ ወይም ባለአደራው ጨምረዋል

ቅሬታው ወደ ሁሉም ቅዱሳን እምነት "እምነት" ከተነሳ ወይም ቅሬታ አቅራቢው ስለ እምነት በቀጥታ ቅሬታ ማቅረብ ከፈለገ ቅሬታው እንዲመረመር ወደ ዋና ሥራ አስፈፃሚው መላክ አለበት።

ዋና ሥራ አስፈፃሚው የጽሁፍ ጥያቄው ከደረሰበት ቀን ጀምሮ ባሉት 2 የትምህርት ቀናት ውስጥ ቅሬታውን አምኖ ለቅሬታ አቅራቢው ይጽፋል። እውቅናው ቅሬታው አሁን በዚህ የቅሬታ ፖሊሲ ደረጃ 2 መሠረት እንደሚመረመር ያረጋግጣል እና ለቅሬታ አቅራቢው እንደገና የሚሰጥበትን ቀን ያረጋግጣል ።

ምርመራውን ተከትሎ ዋና ስራ አስፈፃሚው ደብዳቤው ከደረሰበት ቀን ጀምሮ ባሉት 10 የትምህርት ቀናት ውስጥ ውጤቱን የሚያረጋግጥ ቅሬታ አቅራቢው ይጽፋል። ይህ የጊዜ ገደብ ሊሟላ ካልቻለ ዋና ስራ አስፈፃሚው ደብዳቤው ከደረሰበት ቀን ጀምሮ ባሉት 5 የትምህርት ቀናት ውስጥ ለቅሬታ አቅራቢው ይጽፋል፤ የመዘግየቱን ምክንያት በማብራራት እና የተሻሻለ ቀን ያቀርባል።

ቅሬታው ዋና ሥራ አስፈፃሚውን ወይም ባለአደራውን የሚመለከት ከሆነ ቅሬታው በአደራ ቦርድ ሊቀመንበር መመርመር አለበት። በሊቀመንበሩ ላይ መደበኛ ቅሬታ ከደረሰ ቅሬታው ለምርመራ ወደ ምክትል ሊቀመንበር ይላካል

ማሳሰቢያ. የአደራ ቦርድ ሊቀመንበር ቅሬታውን ሲመረምር የውጤቱን ደብዳቤ ለቅሬታ አቅራቢው ይጽፋሉ እና ቅጂውን ለዋና ሥራ አስፈፃሚው ያቀርባሉ።

ቅሬታ አቅራቢው በቀደመው ደረጃ ውጤት ካልረከ፣ ቅሬታ አቅራቢው ቅሬታው በ20 የትምህርት ቀናት ውስጥ በአቤቱታ ፓነል ፊት እንዲሰማ ለጸሐፊው ለአደራ ቦርድ መጻፍ አለበት።

ጸሐፊው ቅሬታው የተቀበለበትን ቀን ይመዘግባል እና ቅሬታውን በጽሁፍ (በደብዳቤ ወይም በኢሜል) በ2 የትምህርት ቀናት ውስጥ ያረጋግጣል።

ከዚህ የጊዜ ገደብ ውጭ የተቀበሉት ጥያቄዎች ግምት ውስጥ የሚገቡት ልዩ ሁኔታዎች ከተተገበሩ ብቻ ነው።

ጸሐፊው የስብሰባውን ቀን ለማሳወቅ ቅሬታ አቅራቢው ይጽፋል። የደረጃ 15 ጥያቄ በደረሰው በ2 የትምህርት ቀናት ውስጥ ስብሰባ ለመጥራት አላማ አላቸው። ይህ የማይቻል ከሆነ ጸሐፊው የሚጠበቀውን ቀን ያቀርባል እና ቅሬታ አቅራቢውን ያሳውቃል።

ቅሬታ አቅራቢው የሶስት የታቀዱትን ቀናት ውድቅ ካደረገ፣ ያለ በቂ ምክንያት፣ ጸሐፊው ስብሰባውን መቼ እንደሚያካሂድ ይወስናል. ከዚያም ቅሬታ አቅራቢው በሌለበት ጊዜ ከሁለቱም ወገኖች በጽሁፍ ማቅረቢያ ላይ በመመርኮዝ ይቀጥላል.

ቅሬታው የሚከተለው ከሆነ -

- ስለ ሊቀመንበሩ እና ምክትል ሊቀመንበሩ በጋራ ወይም
- መላው የእምነት በርድ ወይም
- አብዛኛው የመተማመን በርድ

ደረጃ 3 ሙሉ በሙሉ ገለልተኛ በሆነ የኮሚቴ ፓኒል ይሰማል።

የቅሬታ ቡድኑ ሦስት አባላትን ያቀፈ ይሆናል። ከሦስቱ የቅሬታ ፓኒል አባላት መካከል አንዳቸውም ለቅሬታው ባደረጉት ክስተቶች ወይም ክስተቶች ውስጥ አልተሳተፉም ወይም በቀደሙት ደረጃዎች ቅሬታውን በማስተናገድ ላይ አልተሳተፉም ፣ ስለ ቅሬታው ምንም አይነት ዝርዝር እውቀት የላቸውም። የሀገረ ስብከቱ ትምህርት አገልግሎት አባል ፓኒሉን እንዲመክር እና እንዲደግፍ ሊጋበዝ ይችላል።

ከቅሬታ ፓኒል አባላት አንዱ ከአካዳሚ ትረስት አስተዳደር እና አስተዳደር ነፃ ይሆናል። ይህ ማለት ገለልተኛ የአቤቱታ ፓኒል አባል ባለአደራ ወይም የአደራ ሰራተኛ አይሆንም ማለት ነው።

ቅሬታ አቅራቢው ድጋፍ ለመስጠት አንድ ሰው ወደ ፓኒል ስብሰባ ሊያመጣ ይችላል። ይህ ዘመድ ወይም ዳደኛ ሊሆን ይችላል። በአጠቃላይ ሁለቱም ወገኖች የህግ ተወካዮችን ወደ ኮሚቴው ስብሰባ እንዲያመጡ አናበረታታም። ሆኖም፣ ህጋዊ ውክልና ተገቢ የሚሆንባቸው አጋጣሚዎች ሊኖሩ ይችላሉ።

ለምሳሌ፣ አንድ የአደራ ሰራተኛ በአቤቱታ ስብሰባ ላይ እንደ ምስክር ከተጠራ፣ በማህበር እና/ወይም በህጋዊ ውክልና መደገፍ ይፈልጉ ይሆናል።

ማሳሰቢያ በሰራተኞች ባህሪ ላይ ያሉ ቅሬታዎች በአጠቃላይ በዚህ የቅሬታ ሂደት አይስተናገዱም። ቅሬታ አቅራቢዎች ማንኛውም የሰራተኞች ባህሪ ቅሬታዎች በሲኢኤስ ሰራተኞች የዲሲ ፕሊን ሂደቶች መሰረት እንደሚታሰቡ ይመስራሉ፣ አስፈላጊ ከሆነ፣ ነገር ግን ውጤቶቹ ከእነሱ ጋር አይጋሩም።

የመገናኛ ብዙሃን ተወካዮች እንዲገኙ አይፈቀድላቸውም። ከስብሰባው

ቢያንስ 5 የትምህርት ቀናት በፊት ጸሐፊው የሚከተሉትን ያደርጋል -

- የስብሰባውን ቀን፣ ሰዓት እና ቦታ ለቅሬታ አቅራቢው ማረጋገጥ እና ያሳውቁ፣ የሚከተሉትን ካረጋገጡ፣ ቅሬታ አቅራቢው ተጋብዟል፣ ቀኖቹ ለሁሉም ወገኖች ምቹ ናቸው እና ቦታው እና ሂደቱ ተደራሽ ናቸው
- ከስብሰባው ቢያንስ ከ 3 የትምህርት ቀናት በፊት ለኮሚቴው እንዲቀርቡ ማንኛውንም ተጨማሪ የጽሁፍ ጽሑፍ ቅጂዎች ይጠይቁ ።

ማንኛውም የጽሁፍ ጽሑፍ ስብሰባው ከመጀመሩ ቀን ቢያንስ ከ 3 የትምህርት ቀናት በፊት ለሁሉም ወገኖች ይሰራጫል። ኮሚቴው በመደበኛነት በድብቅ የተገኙ ውይይቶችን እንደ ማስረጃ አይቀበልም እና የሁሉም ወገኖች በመረጃ ላይ የተመሰረተ ፈቃድ ሳይመዘገቡ ነው።

ኮሚቴው በዚህ ደረጃ ምንም አይነት አዲስ ቅሬታዎችን አይገመግምም ወይም ከመጀመሪያው ቅሬታ ጋር ያልተገናኙ ማስረጃዎችን አይመለከትም። አዲስ ቅሬታዎች ከሂደቱ ደረጃ 1 ጀምሮ መታከም አለባቸው።

ስብሰባው በግል ይካሄዳል። ቅሬታ አቅራቢው የራሱ አካል ጉዳተኝነት ወይም ልዩ ፍላጎቶች ካልፈለጉ በስተቀር የስብሰባ ወይም የውይይት ሌሌክትሮኒክ ቅጂዎች በመደበኛነት አይፈቀዱም። ስብሰባዎች ወይም ውይይቶች ከመደረጉ በፊት የሁሉም ወገኖች ቅድመ እውቀት እና ፈቃድ መፈለግ አለበት።

ስምምነት በተወሰዱ በማንኛውም ደቂቃዎች ውስጥ ይመዘገባል።

ከሚቴው ቅሬታውን እና የቀረቡትን ማስረጃዎች በሙሉ ይመለከታል። ከሚቴው የሚከተሉትን ማድረግ ይችላል -

- ቅሬታውን ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ያቅርቡ

- ቅሬታውን ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ውድቅ ያድርጉ።

ቅሬታው ሙሉ በሙሉ ወይም በከፊል ከተረጋገጠ ኮሚቴው የሚከተሉትን ያደርጋል -

- ቅሬታውን ለመፍታት ተገቢውን እርምጃ ይወስኑ
- አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ለወደፊቱ ተመሳሳይ ጉዳዮችን ለመከላከል በትምህርት ቤቱ ስርዓቶች ወይም ሂደቶች ላይ ለውጦችን ይመክራሉ።

የኮሚቴው ሊቀመንበር ቅሬታ አቅራቢው እና የሁሉም ቅዱሳን እምነት ስለ ውሳኔያቸው እና ምክንያቱን(ዎች) በጽሁፍ በ5 የትምህርት ቀናት ውስጥ ይሰጣሉ።

ለቅሬታ አቅራቢው የተላከው ደብዳቤ ቅሬታቸው በሁሉም ቅዱሳን ትረስት በተያዘበት መንገድ ካልተደሰቱ የትምህርት እና የክህሎት ፈንድ ኤጀንሲን (ESFA) እንዴት ማግኘት እንደሚችሉ ዝርዝሮችን ያካትታል።

ምላሹ ቅሬታውን ለመመርመር የተወሰዱ ማናቸውንም እርምጃዎች በዝርዝር ይዘረዝራል እና ስለተወሰደው ውሳኔ እና ምክንያቱን(ዎች) ሙሉ ማብራሪያ ይሰጣል። አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ፣ የሁሉም ቅዱሳን እምነት የድርጊቶችን ዝርዝሮች ያካትታል። ቅሬታውን ለመፍታት ይወስዳል።

ፓኔሉ እነዚያ ግኝቶች እና ምክሮች በኤሌክትሮኒክ መልእክት መላካቸውን ወይም በሌላ መንገድ ለቅሬታ አቅራቢው እና አስፈላጊ ሆኖ ሲገኝ ቅሬታ ያቀረበው ሰው መሰጠቱን ያረጋግጣል። በተጨማሪም በባለቤቱ እና በዋና መምህሩ በትምህርት ቤቱ ግቢ ውስጥ ለመመርመር ዝግጁ ይሆናሉ።

የሁሉም ቅሬታዎች የጽሁፍ መዝገብ ይቀመጣል፣ እና በቅድመ ደረጃ ላይ መፍትሄ ያላቸውን ወይም ወደ ፓኔል ችሎት ይሂዱ፣ ውሳኔው ምንም ይሁን ምን ምን እርምጃዎች እንደተወሰዱ ጋር።

የውጭ ጉዳይ ሚኒስትሩ ወይም በ2008 ህግ አንቀጽ 109 መሰረት ፍተሻ የሚያካሂድ አካል ከጠየቀ በስተቀር ከግለሰብ ቅሬታዎች ጋር የተያያዙ ሁሉም የደብዳቤ መግለጫዎች እና መዝገቦች በሚስጥር ይጠበቃሉ።

ቀጣይ እርምጃዎች

ቅሬታ አቅራቢው ትምህርት ቤቱ/እምነት ቅሬታቸውን በታተመው የቅሬታ ሂደት መሰረት አላስተናግደዋል ብሎ ካመነ ወይም በትምህርት ህግ መሰረት ተግባራቸውን ሲፈጽሙ ህገ-ወጥ ወይም ምክንያታዊ ባልሆነ መንገድ እርምጃ ከወሰዱ፣ ደረጃ 3ን ካጠናቀቁ በኋላ ESFAን ማነጋገር ይችላሉ።

ኢኤስኤፍኤ በመደበኛነት የቅሬታዎችን ይዘት እንደገና አይመረምርም ወይም በሁሉም ቅዱሳን እምነት የተደረጉ ውሳኔዎችን አይሸርም። የሁሉም ቅዱሳን እምነት አለመሆኑን ይመለከታሉ። የትምህርት ህግን እና ከቅሬታው ጋር የተያያዙ ማናቸውንም ህጋዊ ፖሊሲዎች እና የትምህርት (ገለልተኛ ትምህርት ቤት ደረጃዎች) ደንቦች ክፍል 7 ተከትለዋል 2014።

ቅሬታ አቅራቢው ቅሬታቸውን ወደ ESFA በመስመር ላይ በ www.education.gov.uk/contactus፣ በስልክ በ 0370 000 2288 ወይም በመጻፍ -

የአካዳሚ ቅሬታዎች እና የደንበኛ ግንዛቤ ክፍል የትምህርት

እና የክህሎት የገንዘብ ድጋፍ ኤጀንሲ Cheylesmore

House

5 ኩዊንተን መንገድ

ኮቨንትሪ

CV1 2WT

የቅሬታ ቅጽ

እባክትን ሞልተው ወደ ወይዘሮ ብሪጅት ፕራትሊ ይመለሱ ደረሰኝ እውቅና የሚሰጥ እና ምን እርምጃ እንደሚወሰድ ያብራራል።

የአንተ ስም:
የተማሪው ስም (አስፈላጊ ከሆነ)
ከተማሪው ጋር ያለዎት ግንኙነት (አስፈላጊ ከሆነ)
አድራሻ የፖስታ ኮድ የቀን ስልክ ቁጥር የምሽት ስልክ ቁጥር የኢሜይል አድራሻ
እባክዎን ስለ ጉዳዩ በትምህርት ቤቱ ውስጥ ከማንም ጋር እንደተነጋገሩ ጨምሮ ስለ ቅሬታዎ ዝርዝር መረጃ ይስጡ።

በዚህ ደረጃ ችግሩን ሊፈታ የሚችሉት ምን እርምጃዎች እንደሆኑ ይሰማዎታል?
ማንኛውንም ወረቀት እያያያዙ ነው? ከሆነ፣ እባክዎን ዝርዝር መረጃ ይስጡ።
ፊርማ ቀን
ይፋዊ አጠቃቀም
እውቅና የተላከበት ቀን -
በማን
ቅሬታ ተጠቅሷል -
እርምጃ ተወስኗል
ቀን

ሚናዎች እና ሃላፊነቶች

ቅሬታ አቅራቢ

ቅሬታ አቅራቢው ለቅሬታው የበለጠ ውጤታማ ምላሽ ያገኛል -

- ቅሬታውን በተቻለ ፍጥነት ሙሉ በሙሉ ያብራሩ
- ቅሬታውን ለመፍታት ከትምህርት ቤቱ ጋር በመተባበር
- ለመረጃ ወይም ለስብሰባ ጥያቄዎች በፍጥነት ምላሽ መስጠት ወይም የአቤቱታውን ዝርዝሮች ለመስማማት
- እንደ አስፈላጊነቱ እርዳታ ይጠይቁ
- በቅሬታው ውስጥ የተሳተፉትን ሁሉ በአክብሮት ይያዙ
- የቅሬታቸውን ዝርዝር ሁኔታ በማጎበራዊ አውታረመረቦች ላይ ከማሳወቅ ይቆጠቡ እና ምስጢራዊነትን ያክብሩ ።

መርማሪ

የመርማሪው ሚና ከቅሬታው ጋር ተያያዥነት ያላቸውን እውነታዎች በ

- ቅሬታውን ሁሉን አቀፍ ግልጽ፣ ግልጽ እና ፍትሃዊ ግምት በመስጠት -
 - ምን እንደተከሰተ እና ማን እንደተሳተፈ ለማወቅ ቅሬታ አቅራቢው ስሜታዊ እና ጥልቅ ቃለ መጠይቅ
 - ከቅሬታው ጋር ተያያዥነት ያላቸውን ሰራተኞች እና ልጆች/ወጣቶች እና ሌሎች ሰዎች ቃለ መጠይቅ ማድረግ
 - መዝገቦችን እና ሌሎች ተዛማጅ መረጃዎችን ግምት ውስጥ ማስገባት
 - መረጃን በመተንተን ላይ
- ቅሬታ አቅራቢው ምን እንደሚሰማው ለማብራራት እንደ አስፈላጊነቱ ከቅሬታ አቅራቢው እና ከቅሬታ አስተባባሪው ጋር መገናኘት።

መርማሪው የሚከተሉትን ማድረግ አለበት

- ቃለ መጠይቅ በክፍት አእምሮ ያካሂዱ እና በጥያቄው ውስጥ ለመቀጠል ዝግጁ ይሁኑ
- የቃለ መጠይቅ ማስታወሻዎችን ያስቀምጡ ወይም የስብሰባውን ደቂቃዎች ለመመዝገብ ገለልተኛ ማስታወሻ ተቀባይ ያዘጋጁ
- በምርመራው ወቅት የተዘጋጁ ማናቸውም ወረቀቶች ማንኛውም ይግባኝ በመጠባበቅ ላይ ደህንነቱ በተጠበቀ ሁኔታ መቀመጡን ያረጋግጡ
- መልስ ለመስጠት የጊዜ ሰሌዳዎችን ልብ ይበሉ
- እውነታውን የሚያስቀምጥ፣ መፍትሄዎችን የሚለይ እና ችግሮችን ለመፍታት የእርምጃ መንገዶችን የሚመክር ለዋና መምህሩ ወይም ለቅሬታ ኮሚቴ አጠቃላይ ሪፖርት ያዘጋጁ።
- ዋና መምህሩ ወይም የቅሬታ ኮሚቴው ቅሬታውን ለመደገፍ ወይም ውድቅ ለማድረግ ይወስናል እና ውሳኔውን ለቅሬታ አቅራቢው ያሳውቃል፣ ተገቢውን የመጨመር ዝርዝሮችን ያቀርባል።

ቅሬታዎች አስተባባሪ

(ይህ ዋና መመሪያ ወይም ዋና ስራ አስፈጻሚ/የተሰየመ ቅሬታ፣ ገዥ ወይም ባለአደራ ወይም ሌላ አስተዳደራዊ ድጋፍ የሚሰጥ ሰራተኛ ሊሆን ይችላል)

የቅሬታ አስተባባሪው የሚከተሉትን ማድረግ አለበት -

- ቅሬታ አቅራቢው በእያንዳንዱ የሂደቱ ደረጃ ሙሉ በሙሉ መዘመኑን ያረጋግጡ
- ከሰራተኞች ፣ ከዋና መመሪያ ፣ ከዋና ሥራ አስፈጻሚ ፣ ከገዥዎች ሊቀመንበር ፣ ከአደራ ሊቀመንበር ወይም ከፀሐፊው ጋር መገናኘት እና የቅሬታውን ሂደት በተቀላጠፈ ሁኔታ ለማረጋገጥ
- የሚከተሉትን በሚመለከቱ ጉዳዮች ላይ ይወቁ
 - የሰራተኛ ወገን መረጃን ማጋራት
 - ተጨማሪ ድጋፍ. ይህ ቅሬታ አቅራቢዎች የትርጓሜ ድጋፍን ጨምሮ ወይም ቅሬታ አቅራቢው ልጅ ወይም ወጣት በሚሆንበት ጊዜ ሊያስፈልግ ይችላል
- መዝገቦችን ያስቀምጡ.

የአስተዳደር አካል / የእምነት ቦርድ ጸሐፊ

ጸሐፊው የአቤቱታ አቅራቢው እና የኮሚቴው ግንኙነት ነው እና የሚከተሉትን ማድረግ አለበት -

- በአቤቱታው ሂደት ውስጥ የተሳተፉ ሁሉም ሰዎች ከትምህርት ቤት ቅሬታዎች ፣ ከትምህርት ሕግ ፣ ከእኩልነት ሕግ ፣ ከ 2010 ፣ ከመረጃ ነፃነት ሕግ 2000 ፣ ከመረጃ ጥበቃ ሕግ (DPA) 2018 እና አጠቃላይ የውሂብ ጥበቃ ደንቦች (GDPR) ጋር በተያያዙ ሕጎች መሠረት ማንኛውንም ጨምሮ ህጋዊ መብቶቻቸውን እና ተግባሮቻቸውን እንዲያውቁ ማድረግ
- ቀኖቹ ለሁሉም ወገኖች ምቹ መሆናቸውን (እንዲገኙ ከተጋበዙ) እና ቦታው እና ሂደቱ ተደራሽ መሆኑን በማረጋገጥ የስብሰባውን ቀን፣ ሰዓት እና ቦታ ያዘጋጃል
- ከቅሬታው ጋር የሚዛመዱ ማንኛውንም የጽሁፍ ነገሮች (ለምሳሌ ደረጃ 1 ወረቀቶች፣ ትምህርት ቤት እና ቅሬታ አቅራቢዎች ማቅረቢያዎች) ሰብስቡ እና በተስማሙበት የጊዜ ገደብ ውስጥ ከስብሰባው በፊት ለተዋዋይ ወገኖች ይላኩ
- ሂደቱን ይመዝግቡ
- የስብሰባውን ደቂቃዎች ያሰራጩ
- የኮሚቴውን ውሳኔ ለሁሉም ወገኖች ያሳውቁ።

የኮሚቴው ሊቀመንበር

ከቅሬታው ስብሰባ በፊት የተመረጠው የኮሚቴው ሊቀመንበር የሚከተሉትን ማረጋገጥ አለበት -

- ሁለቱም ወገኖች (በፀሐፊው በኩል) ከስብሰባው በፊት ከቅሬታው ጋር የተያያዙ ማንኛውንም ተጨማሪ መረጃ እንዲያቀርቡ ይጠየቃሉ
- ስብሰባው የሚካሄደው መደበኛ ባልሆነ መንገድ ነው፣ ተቃዋሚ አይደለም፣ እና ሁሉም ወገኖች እንዲገኙ ከተጋበዙ ሁሉም ሰው በአክብሮት እና በአክብሮት ይስተናገዳል
- በእንደዚህ ዓይነት ስብሰባ ላይ ለመናገር የማይለማመዱ ቅሬታዎች ተረጋጋ ይሆናሉ። ይህ በተለይ ቅሬታ

አቅራቢው ልጅ/ወጣት ከሆነ በጣም አስፈላጊ ነው

- የኮሚቴው ሃላፊነት ለአቅራቢው ተብራርቷል
- የጽሁፍ ጽሑፍ ምስጢራዊነትን የማይጥስ እስካልሆነ ድረስ በተሰባሰቢው ሁሉ ይታያል ወይም

NDPA 2018 ወይም GDPR ስር የማንኛውም ግለሰብ የግላዊነት መብቶች።

አዲስ ጉዳይ ከተነሳ ሁሉም ሰው እንዲያስብበት እና አስተያየት እንዲሰጥ እድል መስጠት ጠቃሚ ይሆናል; ይህ የስብሰባው አጭር ጊዜ እንዲዘገይ ሊጠይቅ ይችላል

- ቅሬታ አቅራቢው እና ትምህርት ቤቱ ጉዳያቸውን እንዲያቀርቡ እና ግልጽነት እንዲፈልጉ እድል ተሰጥቷቸዋል, ከስብሰባው በፊት በጽሁፍ ወይም በስብሰባው ውስጥ በቃላት
- ጥያቄዎች ተስተካክለዋል
- ቁልፍ ግኝቶች ተደርገዋል
- ኮሚቴው ክፍት አስተሳሰብ ያለው እና ራሱን ችሎ የሚሰራ ነው
- የትኛውም የኮሚቴው አባል በሂደቱ ውጤት ላይ የውጭ ፍላጎት የለውም ወይም በሂደቱ ቀደምት ደረጃ ላይ ምንም አይነት ተሳትፎ የለውም
- ስብሰባው በደቂቃ ተጠናቀቀ
- ከፀሐፊው ጋር ይገናኛሉ (እና ትምህርት ቤቱ ካለው የቅሬታ አስተባባሪ)።

የኮሚቴ አባል

የኮሚቴው አባላት የሚከተሉትን ማወቅ አለባቸው -

- ስብሰባው ገለልተኛ እና ገለልተኛ መሆን አለበት ፣ እናም እንደዚያ መታየት አለበት
ማንኛውም ገዥ / ባለአደራ በቅሬታው ውስጥ ወይም በዙሪያው ባሉ ሁኔታዎች ውስጥ ቀደም ሲል ተሳትፎ ካደረጉ በኮሚቴው ውስጥ መቀመጥ አይችልም።
- የስብሰባው አላማ ቅሬታውን መፍታት እና በትምህርት ቤቱ እና በአቤቱታ አቅራቢው መካከል እርቅ ማድረግ መሆን አለበት
ስብሰባው ካልተገኘ ቅሬታ አቅራቢው በውጤቱ ላይረካ እንደሚችል እንገነዘባለን። እውነታውን ማረጋገጥ እና ምክሮችን መስጠት ብቻ ሊሆን ይችላል.
- ብዙ ቅሬታ አቅራቢዎች በመደበኛ ሁኔታ ውስጥ የመረበሽ እና የተከለከሉ ይሰማቸዋል
ወላጆች/ተንከባካቢዎች ብዙውን ጊዜ ልጃቸውን በሚነካ ጉዳይ ላይ ሲወያዩ ስሜታዊ ስሜት ይሰማቸዋል።
- ቅሬታ አቅራቢው ልጅ/ወጣት ከሆነ እና በስብሰባው በሙሉ ወይም በከፊል ሲገኝ ተጨማሪ ጥንቃቄ መደረግ አለበት
ከባቢ አየርን እና ሂደቱን በጥንቃቄ መመርመር ህፃኑ/ወጣቱ ፍርሃት እንዳይሰማው ማረጋገጥ አለበት።
ኮሚቴው የልጁን/ወጣቱን አመለካከት ማክበር እና ከአዋቂዎች ጋር እኩል ትኩረት መስጠት አለበት።
ልጁ/ወጣቱ ቅሬታ አቅራቢው ከሆነ፣ ኮሚቴው ቅሬታቸውን እንዲያቀርቡ ለመርዳት ምንም አይነት ድጋፍ እንደሚያስፈልግ አስቀድሞ መጠየቅ አለበት። የልጁ/ወጣቱ ወላጅ ቅሬታ አቅራቢ ከሆነ፣ ኮሚቴው ለወላጁ የትኞቹን የስብሰባው ክፍሎች ካለ ልጁ/ወጣቱ መገኘት እንዳለበት እንዲናገር እድል መስጠት አለበት።
ነገር ግን፣ ወላጁ ልጁ/ወጣቱ ኮሚቴው ለልጁ/ወጣቱ የሚጠቅም አይደለም ብሎ በሚገምተው የስብሰባው ክፍል ላይ እንዲገኝ ከፈለገ ወላጁ ስምምነት ሁልጊዜ ላይሆን እንደሚችል ማሳከር አለበት።
- የልጁ/ወጣት ደህንነት ከሁሉም በላይ ነው።

አጠቃላይ ነጥቦች

ቅሬታዎችን መቅዳት እና ሪፖርት ማድረግ

ቅሬታዎችን ወደ አወንታዊ ውጤት ለመቀየር በየጊዜው (ምናልባትም በጊዜ) የትምህርት ቤቱ ከፍተኛ አስተዳዳሪዎች እና የበላይ አካል በተነሱ ጉዳዮች ላይ እና በተስተናገዱበት መንገድ ላይ እንዲያሳለሉ መዝገቦች መያዙ አስፈላጊ ነው። የቅሬታ አስተባባሪው እነዚህን መዝገቦች ለመያዝ እና ለርእሰ መምህሩ (እሱ ወይም እሷ አስተባባሪ ካልሆኑ) እና ለአስተዳደር አካሉ ሪፖርት ውስጥ ለማሳሰብ በጣም ግልፅ ሰው ነው። እንዲህ ዓይነቱ ሪፖርት ጠቃሚ ራስን የመገምገም መሳሪያ ሊሆን ይችላል። የበላይ አካሉ በወላጆች አስተያየት ምክንያት በትምህርት ቤቱ ሂደቶች ላይ የተደረጉ ማናቸውንም ለውጦች ለወላጆች ሪፖርት ለማድረግ ሊፈልግ ይችላል። (ግብረመልሱ በቅሬታ መልክ እንደነበረ መግለጽ አያስፈልግም!)

ምስጢራዊነት

በመረጃ ጥበቃ ህግ 2018 መሰረት ህጋዊ የርዕሰ ጉዳይ መዳረሻ ጥያቄ ካልቀረበ በስተቀር ሁሉም የቅሬታ መዝገቦች በጥብቅ በሚስጥር መቀመጥ አለባቸው። ቅሬታ አቅራቢዎች ማስታወሻዎችን እና ውጤቶችን ጨምሮ የቅሬታ መዝገቦችን ቅጂ የማግኘት መብት አላቸው። የቅሬታ ሂደቱ ከተጠናቀቀ በኋላ ለሦስት ዓመታት የቅሬታ መዝገቦች መቀመጥ አለባቸው እና ከዚያም መደምሰስ አለባቸው።

በሂደቱ መሰረት ካልሆነ በስተቀር የቀረቡ ቅሬታዎች

አንዳንድ ጊዜ ቅሬታ አቅራቢው የቅሬታውን ሂደት ላያውቅ ወይም ላያውቅ ይችላል; አንዳንድ ጊዜ ቅሬታቸውን በቀጥታ ወደ ገዥዎች ወይም ለሌሎች ፓርቲዎች ለምሳሌ ሀገረ ስብከቱ ወይም የአካባቢ ባለስልጣን ለማድረስ ሊመርጡ ይችላሉ። በእያንዳንዱ እንደዚህ ዓይነት ሁኔታዎች አሰራሩ በጥብቅ መከበር አለበት፣ እና ቅሬታው በሂደቱ ውስጥ ወደ ትክክለኛው ደረጃ ይዛወራል። ስለዚህ ሁሉም የሰራተኞች አባላት እና ሁሉም ገዥዎች የአሰራር ሂደቱን ሙሉ በሙሉ እንዲያውቁ እና በይፋ መገኘቱ አስፈላጊ ነው። በተለይ ገዥዎች ቅሬታዎችን በራሳቸው ለማስተናገድ መሞከር እንደሌለባቸው ማወቅ አስፈላጊ ነው፣ ነገር ግን ቅሬታቸውን ለትምህርት ቤቱ ቅሬታ አስተባባሪ እንዲያቀርቡ መንገር አለባቸው።

የቅሬታ ዘመቻዎች

አልፎ አልፎ ትምህርት ቤቶች ከትምህርት ቤቱ ጋር ግንኙነት ከሌላቸው ሰዎች ከፍተኛ መጠን ያላቸው ተመሳሳይ ቅሬታዎች የሚቀበሉበት የቅሬታ ዘመቻዎች ትኩረት ይሆናሉ። ትምህርት ቤቱ የእንደዚህ ዓይነት ዘመቻ ርዕሰ ጉዳይ ከሆነ፣ የገዥዎች ሊቀመንበር ለሁሉም ቅሬታ አቅራቢዎች የአብነት ምላሽ ይልካል ወይም በትምህርት ቤቱ ድህረ ገጽ ላይ አንድ ነጠላ ምላሽ ያትማል። የምላሽ ዘዴው የሚወሰነው በተቀበሉት ቅሬታዎች ብዛት ነው።

የሕግ ውክልና

የቅሬታ ይግባኝ ሰሚ ችሎት ተቃዋሚ ያልሆነ ስብሰባ እንዲሆን የታሰበ ነው። የሕግ ሂደቶች አካል አይደለም እና ቅሬታው እንዲሰማ፣ ቅሬታ አቅራቢው እና ትምህርት ቤቱ እንዲታረቁ እና ማንኛቸውም ስህተቶች እንዲስተካከሉ የታሰበ ነው። ስለዚህ ቅሬታ አቅራቢው ወይም ትምህርት ቤቱ በህጋዊ መንገድ መወከል ተገቢ አይደለም። የህግ ተወካዮች/አማካሪዎች የሚቀበሉት ልዩ በሆኑ ሁኔታዎች እና ከፖለቲካ አስቀድሞ በተገኘ የጽሁፍ ፈቃድ ብቻ ነው።

ቀን ከ ሴፕቴምበር 2025 የግምገማ ቀን

ሴፕቴምበር 2026