

诺丁汉中文学校手册

投诉程序

该程序的目的：

该程序的目的是实现公平，有效和快速解决父母对本校教育/福利的担忧。根据学校政策，学校不方便举例说明，请见谅。家长们可以随时写信给学校负责人。

如有涉及公平和效率问题并亟待解决，请及时通知学校。根据程序要求，投诉需在相关事件发生后三个月之内提出。

第一阶段 - 非正式决议

- 除非有关人士提明提出正式投诉，在一般情况下，可通过简易非正式处理程序，及时或尽快为有关人士提供协助或解决问题。
- 如果父母有投诉需求，应当直接联系班级教师或者学校委员，通常都会得到直接并且妥善的处理。
- 教师/学校委员会将投诉进行书面记录，如果问题在5个工作日内没有得到解决，或者投诉者对解决建议不满意，则建议投诉者按照本程序的第二阶段进行申诉。

第二阶段- 正式决议

- 如果投诉无法通过非正式程序解决，或者家长对解决方案不满意，家长应尽快向校长提出书面投诉，校长进行调查后，通常在5个上课日内给予回应。
- 校长会对所有与投诉相关的会议和访谈进行书面记录，学校会保存记录所有相关投诉材料，以作日后参考。无论投诉是否在初步阶段得到解决，亦或需要进行听证。
- 校长会采取恰当的程序，采集相关证据。校长会根据事实进行裁定，并以书面形式通知家长，并作出决定说明。

第三阶段 - 小组听证会

- 如果家长认为申诉需要进行小组听证，则需书面告知校长，对申诉进行立案，届时学校将组成听证小组来处理投诉。
- 为了尽快解决申诉，听证应该集中在投诉问题本身。申诉人应尽量表明他们期待的解决方式和结果。
- 学校在收到家长书面投诉后将尽快安排听证会，通常在10个上课日内。
- 家长需在7天内向校长提交过往书面投诉及相关证明文件。

- 听证小组专家应本着公平，有效和快速的原则来执行听证会。小组主席会在综合考虑提交文件和申诉性质，于会前致函家长听证会的执行方式。另外，在听证会之前，小组主席有单独决定听证会程序的权利。如若家长对听证程序存疑，可直接向小组主席提出。
- 听证小组会在考虑所有相关证据和文件后作出申诉结果决议，并公布发现和建
议。
- 听证小组会在听证会结束后5个上课日内，致函家长听证会的结果及作出决议所
依据的事实。同时，所有调查发现或建议（若有）也会告知校长和被申诉对
象。
- 所有的调查结果和相关证据发现及建议都会通过电子邮件或其他方式发送至投
诉人及被投诉人。
- 听证会对家长的担忧和投诉都会认真对待并进行严格保密，包括与个人投诉有
关的通信，声明和记录，在检查过程中必须公布或法律需要的情况下除外。