



Parental complaints procedure

Introduction

The School has long prided itself on the quality of the teaching and care provided to its pupils. However, if parents do have a complaint, they can expect it to be treated by the School in accordance with this Procedure.

Many concerns can be handled quickly and effectively by a timely conversation with the class teacher. However, where a complaint does exist, parents can be assured that all complaints will be treated seriously and confidentially. Correspondence, statements and records relating to complaints will be kept confidential.

Stage 1 – Informal Resolution with the class teacher

- It is hoped that most complaints will be resolved quickly and **informally**.
- If parents have a complaint, they should normally contact their child's teacher or the Head Assistant. In many cases, the matter will be resolved straightaway by this means to the parents' satisfaction. If the class teacher cannot resolve the matter alone, it may be necessary for them to consult the Head Assistant.
- Complaints made directly to the Head Assistant will usually be referred to the relevant class teacher unless the former deems it appropriate for them to deal with the matter personally. The person resolving the dispute will then communicate with relevant staff members as deemed appropriate.
- The class teacher will make a mail report to the Head Assistant of all concerns and complaints and the date on which they were received. Should the matter not be resolved within 2 working days or in the event that the class teacher and the parent fail to reach a satisfactory resolution then the parent will be advised to proceed with the complaint in accordance with stage 2 of this Procedure.



Stage 2 – Informal Resolution with the Head Teacher

- If the complaint cannot be resolved on an informal basis with the class teacher, then the parents should put their complaint to the Head Teacher. The Head Teacher will decide, after considering the complaint, the appropriate course of action to take.

In most cases, the Head Teacher will meet the parents concerned, normally within three working days of receiving the complaint, to discuss the matter. If possible, a resolution will be reached at this stage.

- It may be necessary for the Head Teacher to carry out further investigations.
- The Head Teacher will keep written records of all meetings and interviews held in relation to the complaint.
- Once the Head Teacher is satisfied that, so far as is practicable, all of the relevant facts have been established, a decision will be made and parents will be informed of this decision. The Head Teacher will also give reasons for her decision. If parents are still not satisfied with the decision, they should proceed to Stage 3 of this Procedure.

Stage 3 – Headmaster Hearing

- If parents seek to invoke Stage 3 (following a failure to reach an earlier resolution), they will be referred to the Headmaster, who will call a hearing of the parents, the Head Teacher and the class teacher.
- If possible, the Headmaster will resolve the parents' complaint immediately without the need for further investigation.
- Where further investigation is required, the Headmaster will decide how it should be carried out. After due consideration of all facts he will consider relevant, he will reach a decision within 5 working days of the Hearing. The Headmaster will write to the parents informing them of his decision and the reasons for it. The decision will be final. The findings and, if any, recommendations will be sent in writing to the parents.



Διαδικασία παραπόνων γονέων

Εισαγωγή

Το Σχολείο είναι υπερήφανο για την ποιότητα της εκπαίδευσης και της φροντίδας που παρέχει στους μαθητές του. Εφόσον όμως οι γονείς έχουν κάποιο παράπονο, μπορούν να αναμένουν ότι το Σχολείο θα το διαχειριστεί σύμφωνα με την παρακάτω Διαδικασία.

Πολλές ανησυχίες μπορούν να αντιμετωπιστούν γρήγορα και αποτελεσματικά με μια έγκαιρη συνομιλία με την εκπαιδευτικό του τμήματος. Ωστόσο, όπου υπάρχει ένα παράπονο, οι γονείς μπορούν να είναι βέβαιοι ότι όλα τα παράπονα θα αντιμετωπιστούν σοβαρά και εμπιστευτικά. Η αλληλογραφία, οι δηλώσεις και τα αρχεία που σχετίζονται με παράπονα θα διατηρούνται απόρρητα.

Στάδιο 1 – Άτυπη επίλυση με την εκπαιδευτικό του τμήματος

- Ελπίζουμε ότι τα περισσότερα παράπονα θα επιλυθούν γρήγορα και **άτυπα**.
- Εάν οι γονείς έχουν κάποιο παράπονο, θα πρέπει κανονικά να επικοινωνήσουν με την εκπαιδευτικό του παιδιού τους ή την Προϊσταμένη. Σε πολλές περιπτώσεις, το θέμα θα επιλυθεί αμέσως με αυτό τον τρόπο προς ικανοποίηση των γονέων. Εάν η εκπαιδευτικός του τμήματος δεν μπορεί να επιλύσει το ζήτημα μόνη της, μπορεί να χρειαστεί να συμβουλευτεί την Προϊσταμένη.
- Τα παράπονα που γίνονται απευθείας στην Προϊσταμένη θα παραπέμπονται συνήθως στην υπεύθυνη εκπαιδευτικό του τμήματος, εκτός εάν η πρώτη κρίνει σκόπιμο να ασχοληθεί με το θέμα προσωπικά. Το άτομο που επιλύει τη διαφορά θα επικοινωνήσει στη συνέχεια με τα σχετικά μέλη του προσωπικού, εφόσον κρίνεται σκόπιμο.
- Η εκπαιδευτικός του τμήματος θα κάνει μια αναφορά με email στην Προϊσταμένη για όλες τις ανησυχίες και τα παράπονα και την ημερομηνία παραλαβής τους. Εάν το ζήτημα δεν επιλυθεί εντός 2 εργάσιμων ημερών ή σε περίπτωση που η εκπαιδευτικός του τμήματος και ο γονέας δεν καταλήξουν σε ικανοποιητική επίλυση, τότε ο γονέας θα ενημερωθεί να



προχωρήσει στο παράπονο σύμφωνα με το στάδιο 2 της παρούσας Διαδικασίας.

Στάδιο 2 – Άτυπη επίλυση με την Διευθύντρια

- Εάν το παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί σε άτυπη βάση με την εκπαιδευτικό του τμήματος, τότε οι γονείς θα πρέπει να υποβάλουν το παράπονό τους στην Διευθύντρια. Η Διευθύντρια θα αποφασίσει, αφού εξετάσει το παράπονο, τον τρόπο που θα το διαχειριστεί. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η Διευθύντρια θα συναντήσει τους ενδιαφερόμενους γονείς, συνήθως εντός τριών εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου, για να συζητήσουν το θέμα. Εάν είναι δυνατόν, θα επιτευχθεί λύση σε αυτό το στάδιο.
- Μπορεί να χρειαστεί η Διευθύντρια να διεξαγάγει περαιτέρω έρευνες.
- Η Διευθύντρια θα τηρεί γραπτά αρχεία όλων των συναντήσεων και συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν σε σχέση με το παράπονο.
- Μόλις η Διευθύντρια βεβαιωθεί ότι, στο μέτρο του δυνατού, έχουν διαπιστωθεί όλα τα σχετικά γεγονότα, θα ληφθεί απόφαση και οι γονείς θα ενημερωθούν για αυτήν την απόφαση. Η Διευθύντρια θα αιτιολογήσει επίσης την απόφασή της. Εάν οι γονείς δεν είναι ακόμα ικανοποιημένοι με την απόφαση, θα πρέπει να προχωρήσουν στο Στάδιο 3 αυτής της Διαδικασίας.

Στάδιο 3 – Ακρόαση από τον Διευθυντή του Σχολείου

- Εάν οι γονείς επιδιώξουν το Στάδιο 3 (μετά από αποτυχία να καταλήξουν σε προηγούμενη λύση), θα παραπεμφθούν στον Διευθυντή του Σχολείου, ο οποίος θα καλέσει σε ακρόαση τους γονείς, την Διευθύντρια και την εκπαιδευτικό του τμήματος.
- Εάν είναι δυνατόν, ο Διευθυντής του Σχολείου θα επιλύσει αμέσως το παράπονο των γονέων χωρίς να χρειάζεται περαιτέρω έρευνα.
- Όπου απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση, ο Διευθυντής θα αποφασίσει πώς πρέπει να διεξαχθεί. Μετά τη δέουσα εξέταση όλων των γεγονότων που θα θεωρήσει σχετικά, θα λάβει απόφαση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ακρόαση. Ο Διευθυντής θα γράψει στους γονείς ενημερώνοντάς τους για την απόφασή του και τους λόγους για αυτήν. Η απόφαση θα είναι οριστική. Τα ευρήματα και, εάν υπάρχουν, οι συστάσεις θα σταλούν εγγράφως στους γονείς.