



我要投诉该怎么办？

背景

针对父母和学生的投诉处理程序根据1998年教育法案规定项下的第28条将被所有学校所采纳。同时爱尔兰国家教师协会 (INTO) 和天主教小学管理协会 (CPSMA) 已经达成一致投诉处理程序将被小学所采取。这不牵涉 NPC 或教育局。这一程序是用来处理针对教师的。这不覆盖有关学校规章制度或其实施等问题的抱怨。并且在没有其他规定的情况下，这是必须循序的。对于爱尔兰天主教或教会小学，他们的上级单位应通知 INTO/ CPSMA 协会进行抱怨处理程序。如果你有理由投诉抱怨孩子的任何教育问题的话，你应当先和孩子的老师沟通。通常情况问题会被解决。

如果你和班主任无法解决那你必须使用CPSMA INTO 抱怨处理程序。遵循所有处理程序对于正确的解决抱怨是非常重要的。所以详细的处理文本罗列在我们网站上， 不过以下概述了5个程序。

INTO/CPSMA 抱怨处理

阶段 1

无论你和孩子在学校有任何问题，第一步是首先和孩子的老师沟通。很多问题在老师和家长的共同配合下都能够解决。

如果这一步不成功，你应该和校长沟通。

如果问题仍未解决，你可以向上级管理机构反映情况。

阶段 2

如果，接下去和上级管理机构沟通后，你的抱怨仍然没有被解决，你应该将投诉抱怨书面化提交给上级管理领导。

领导应该将问题的性质解释给老师并试图在收到书面抱怨的5天内解决家长和教师间的问题。

阶段 3

如果抱怨没有被非正式的解决，则领导应该在收到书面抱怨的10天内安排和教师，如果适用的话以及校长一起开会。

阶段 4

如果仍未解决则领导应该在阶段3的会议后10天内作出正式报告上乘董事会。

如果董事会觉得问题无足够理由成立则家长和教师应在董事会会议的3天内被告知。
如果董事会觉得抱怨需要进一步调查则应进入以下程序：

- 教师应被告知调查将在下一阶段进行。
- 教师应被提供一份书面证明以支持抱怨的理由。
- 教师应给出关于这抱怨的一份书面声明提供给董事会。
- 教师应给予一次机会向董事会解释此事。教师有权有一名朋友或陪同人一起参加此会议。

如有必要董事会可以安排和家长开会。家长也有权有一名朋友或配套人一起参加此会。这两个会议应在阶段3的会议后10天内进行。

阶段 5

当董事会进行完调查，董事长应在董事会召开5天内将建议决定以书面方式传达给教师和家长。

CPSMA/INTO 抱怨处理程序就此结束。当这程序结束后上级管理机构应出示一份调查报告所以工作都在地方进行完结。在这时家长可以上提此事给教育科学部门。你必须以书面方式概况和学校的所有沟通。尽量将日期时间地点和往来的信件拷贝件包括在内。抱怨应寄到小学管理中心Cornamaddy, Athlone, Co Westmeath. 如果你需要帮助或有关任何此抱怨的支持，请联系热线01-8874477 或电子邮件 email: helpline@npc.ie. 你应牢记你的孩子在此程序中最重要的人，因此尽可能的使孩子参与你所作出的任何决定这很重要。这对孩子是很辛苦的让孩子感到他始终参与在所有的程序中是相当重要的。这不仅对于本案也对于孩子在今后遇到同样问题如何处置也是很重要的。让孩子参与一起决定不等于说你只代表他们说话。更重要的是建立显示作为家长的你随时随地都会为了孩子的安全利益而做所有你需要做的。



国家父母协会地址 : National Parents Council Primary, 12 Marlborough
Court, Dublin 1 电话: 01 8874034 传真: 01 8874489
电子邮件Email: info@npc.ie 网站: www.npc.ie
信息、热线: 01 8874477 电子邮件Email: helpline@npc.ie