

A responsive County Council providing excellent and efficient local services

Urząd Wojewódzki zapewniający odpowiednią i efektywną obsługę klienta

Children and Young People's Service  
Placówka zajmująca się Dziećmi i Młodzieżą

**Boroughbridge Primary School  
& Nursery**

**Przedszkole I Szkoła Podstawowa w  
Boroughbridge**

**GENERAL COMPLAINTS  
PROCEDURE**

**PROCEDURA SKŁADANIA SKARG**

**Governing Board Policy**  
**Date adopted: 15 April 2015**

**Ustawa Zarządu**  
**Data Wprowadzenia: 15 Kwietnia 2015**

Updated 15 January 2016  
Aktualizacja 15 Kwietnia 2016

# Boroughbridge Primary School & Nursery Szkoła Podstawowa I Przedszkole w Boroughbridge

## **Complaints Policy** **Procedura Skarg i Zażaleń**

### **Background** **Zmiany w Ustawie**

The Education Act 2002 requires Governing Boards of schools to have a procedure to deal with complaints about the school and any facilities or services that the school provides. The procedure must also be publicised.

From 31 July 2012 under section 45 of the Education Act 2011 the duty on Local Authorities to consider complaints about the curriculum, sex education and religious worship in maintained schools was removed.

Also, from 1 August 2012 complaints about maintained schools not resolved by the school that would have been considered by the Local Government Ombudsman or the local authority should now be addressed to the Secretary of State for Education. The school has accordingly adopted a complaints procedure in accordance with the following principles.

The Complaints Procedure covers all staff and services etc. offered by the school. It also covers Governors and the Full Governing Board where appropriate\*.

Akt z 2002 roku dotyczący Edukacji wymaga, aby Zarząd każdej szkoły posiadał procedurę składania skarg i zażaleń dotyczących szkoły, jej funkcjonowania oraz usług, które dostarcza. Procedura ta musi być opublikowana.

Od 31 lipca 2012 roku Paragraf 45 Aktu z 2011 roku dotyczącego edukacji mówi, że obowiązek władz lokalnych, aby rozpatrywać zażalenia dotyczące programu szkoły, wychowania seksualnego i religijnego, został zniesiony.

Również od 1 sierpnia 2012 roku skargi wniesione przeciwko szkole, które nie zostały przez nią rozwiązane, uprzednio przekazywane były do władz lokalnych (Local Government Ombudsman) w celu wyjaśnienia, teraz powinny być zaadresowane do Sekretarza Stanu od Spraw Edukacji. Z tego powodu szkoły wprowadziły procedurę skarg i zażaleń, kierując się następującymi kryteriami.

Procedura składania skarg i zażaleń obejmuje wszystkich pracowników oraz usługi dostarczane przez szkołę, również dotyczy członków zarządu oraz całego zarządu, kiedy nastąpi taka potrzeba\*.

### **Definition of a Complaint** **Definicja skargi/zażalenia**

A complaint is any expression of dissatisfaction about the school and any community facilities or services that the school provides.

Skarga/zażalenie jest wyrażeniem każdego niezadowolenia w stosunku do szkoły oraz wszystkich innych usług przez nią oferowanych.

### **Principles of the Procedure** **Kryteria procedury składania skarg i zażaleń**

**Informal resolution** – If possible, complaints will be resolved through informal discussion and negotiation.

**Rozwiązanie nieformalne**- jeżeli możliwe, skarga zostanie rozwiązana poprzez nieformalną rozmowę i negocjacje.

**The procedure will be easy to understand and to use** – the language will be simple and can be made available in different languages and formats where necessary.

**Procedura musi być łatwa do zrozumienia i do zastosowania** – powinna być napisana prostym językiem oraz jeśli jest taka potrzeba, dostępna w różnych językach i formatach.

**Publicity and accessibility** – The procedure will be well publicised and easily accessible to all via:

**Publikacja i dostępność** – procedura powinna być dobrze opublikowana i łatwo dostępna poprzez:

- ✓ posters;
- ✓ plakaty;
- ✓ on the school website at: [www.boroughbridge-pri.n-yorks.sch.uk](http://www.boroughbridge-pri.n-yorks.sch.uk).
- ✓ Na stronie internetowej szkoły: [www.boroughbridge-pri.n-yorks.sch.uk](http://www.boroughbridge-pri.n-yorks.sch.uk).
- ✓ 'hard copy' when requested by parents / carers
- ✓ dostępna na papierze, jeżeli takie jest życzenia rodziców/ opiekunów
- ✓ information at parents' days, and at other appropriate school events.
- ✓ dostępna na wywiadówkach lub innych szkolnych wydarzeniach.

**Impartiality and confidentiality** – all complaints will be dealt with impartially and subject to the need to investigate the matter fully, in confidence.

**Bezstronna i poufna** – wszystkie skargi/zażalenia będą rozpatrywane bezstronnie, dochodzenie od początku do końca objęte będzie poufnością.

**Time limits** – complaints will be dealt with within clear time limits and everyone will be kept fully informed. **Complaint will be acknowledged in writing within five working days. Written substantive report within twenty working days or if the matter needs further investigation a written report on actions so far / planned action(s).**

**Please note: working days refer to school working days, therefore weekends and holidays are not 'counted'.**

**Przekrój czasowy** – wszystkie skargi będą rozpatrywane w określonym limicie czasowym oraz wszystkie strony będą dokładnie informowane na bieżąco o przebiegu postępowania. **Otrzymanie skargi będzie potwierdzone w ciągu 5 dni roboczych. Pełny pisemny raport będzie sporządzony w ciągu 20 dni roboczych lub jeśli sprawa wymagała będzie więcej czasu, zostanie wysłana informacja z potwierdzeniem tego, co do tej pory zostało wykonane oraz co jeszcze musi zostać zbadane. Proszę mieć na uwadze, że ilość dni wspomnianych w porcedurze dotyczy tylko dni pracujących (nie dotyczy weekendów, świąt itp.).**

**Support** – complainants will be encouraged to be supported by a friend or adviser.

**Wsparcie** – osoby wnoszące zażalenie będą mogły być wspierane podczas postępowania przez przyjaciół lub doradców.

**Full and fair investigation** –  
**Pełne i uczciwe dochodzenie -**

- a. the complaint will be fully investigated;  
skarga zostanie całkowicie i dokładnie zbadana
- b. if necessary and at the discretion of the Chair of the Governing Board an independent person will be appointed by the Chair to conduct the investigation;  
  
jeżeli konieczne i za pozwoleniem przewodniczącego zarządu, zostanie wyznaczona niezależna osoba do przeprowadzenia postępowania.
- c. the principles of fairness and impartiality will be fully observed at all times.  
  
kryteria uczciwości i bezstronności będą pod całkowitym nadzorem przez cały przebieg postępowania.
- d. If the complaint is justified appropriate redress will be offered.  
jeżeli skarga okaże się podstawna, zostanie przekazana do odpowiednich organów.

**Addressing any problems** – any issues identified through the investigation of the complaint as requiring action will be addressed.

**Zgłaszanie problemów** – wszystkie problemy powstałe w czasie dochodzenia, będą zgłaszane i odpowiednio rozwiązane.

**Support for staff** – staff will be given the same level of support as the complainant.

**Wsparcie dla pracowników** – pracownicy otrzymają taki sam poziom wsparcia, jak osoba wnosząca skargę.

**Anonymous complaints** – Will be investigated but only insofar as it is possible and practicable.

**Skargi anonimowe** – będą zbadane, ale w takim stopniu, jaki będzie możliwy.

**Vexatious complaints** – will be assessed to decide whether any new issues have been raised. If so then these will be investigated in accordance with the Complaints Procedure.

**Irytujące skargi** – będą sprawdzone po to, aby stwierdzić ewentualne pojawienie się nowych problemów, jeśli takie wystąpią, zostaną zbadane zgodnie z porcedurą składania skarg i zażaleń

**Training** – all staff will be briefed in handling complaints to seek to ensure that a consistent approach is taken to all complaints received.

**Szkolenie** – wszyscy pracownicy zostaną przeszkoleni na temat radzenia sobie z przyjmowaniem skarg, aby mieć pewność, że postępowanie zawsze przebiega w taki sam, odpowiedni sposób.

**Persistent complainants** – complaints will be thoroughly investigated but will not be re-opened unless relevant new issues are brought forward.

**Powtarzające się skargi** – skargi zostaną dokładnie zbadane, lecz postępowanie nie zostanie ponownie otwarte, chyba, że są ku temu odpowiednie dowody.

**Monitoring** – the Head teacher will keep records of all complaints and will report to the Governing Board on a regular basis.\*\*

**Monitorowanie postępowania** – dyrektor szkoły będzie dokumentował wszystkie dane dotyczące skarg, które regularnie będą przekazywane zarządowi.

Review

Ponowne rozpatrzenie procedury

This Policy shall be reviewed by the Governing Board every three years.  
Procedura składania skarg będzie rozpatrywana przez zarząd co trzy lata.

Adopted by **Boroughbridge Primary School & Nursery** Governing Board on **15 April 2015**

Wprowadzone przez Zarząd Przedszkola i Szkoły Podstawowej w Boroughbridge 15 kwietnia 2015 roku.

Date for Review: **15 April 2018**

**Data ponownego rozpatrzenia procedury 15 kwietnia 2018.**

**\*\* This will be for monitoring purposes only and will present an overview of the types of complaints and data in terms of numbers etc. No details should be given in respect of names or other identifying features.**

**\*\* Będzie to przeznaczone tylko do celów monitorowania i przedstawi przebieg wszystkich typów zażaleń i danych w sposób numeryczny itd. Nie będzie używanych nazwisk lub innych danych osobowych.**

**\*Where a complainant wishes to complain about a governor or the FGB they should be asked to write to the Clerk. If the complaint is about one governor the Chair will investigate or another governor if the complaint is regarding the Chair. The Appeal Panel can be used for the third stage where necessary. If the complaint is about the FGB the Clerk will contact the LA for support.**

**\*Jeżeli skarga dotyczy członka zarządu lub FGB powinna być zaadresowana do sekretarza. Jeżeli skarga dotyczy członka zarządu przewodniczący przeprowadzi dochodzenie, a jeśli dotyczy przewodniczącego to dokona tego inny członek zarządu. Komisja zajmująca się sprawami skarg i zażaleń może być powołana w trzecim etapie postępowania. Jeśli skarga dotyczy FGB sekretarz skontaktuje się z LA z prośbą o wsparcie.**

## THE COMPLAINTS APPEALS COMMITTEE – GUIDANCE FOR SCHOOLS

### 1st meeting of Governing Board in Academic year

#### The Complaints Appeals Committee - Establishment

##### General Procedure

At the first meeting in the autumn term [Boroughbridge Primary School & Nursery](#) governing Board will establish a Panel whose role it is to determine appeals against stage 2 decisions on formal complaints made under the school's complaints procedure. The Panel will only hear those complaints which have reached stage 3 of the procedure. i.e. after the complaint has already been investigated by the Headteacher/Chair of Governors or Designated Governors.

##### Główne procedury

Na pierwszym spotkaniu w semestrze jesiennym zarząd szkoły i przedszkola w Boroughbridge powoła komisję, której rolą będzie zajęcie się odwołaniami etapu drugiego zażaleń wniesionych formalnie podlegających szkolnym procedurom składania skarg. Komisja wysłucha tylko tych zażaleń, które przekazane były do etapu trzeciego tj. po skargach, które były rozpatrzone przez dyrektora/ przewodniczącego zarządu lub wyznaczonego członka zarządu.

##### Constitution

##### Konstytucja

Whilst it is for the Governing Board to determine the constitution of the Panel it is strongly recommended that this should be any three governors, apart from staff governors and associate members, as available at the time of the appeal. Because of the need to provide confidence in the impartiality of the Panel staff governors should not be appointed to the Panel. Equally, associate members should not be appointed to the Panel because they may not vote on a range of issues including the budget, financial commitments of the governing Board, admissions and pupil discipline and may therefore find their effectiveness curtailed if any of these issues form part of the complaint.

Podczas, gdy zależy to od zarządu, aby ustalić skład komisji jest bardzo zalecane, aby było to 3 członków zarządu, oprócz pracowników zarządu i powiązanych członków dostępnych w czasie odwołania. Ze względu na potrzebę dotrzymania poufności w stronnictwie tej komisji pracownicy zarządu nie powinni być powołani do komisji. Równoznacznie współpracownicy nie powinni być wyznaczeni do komisji, ponieważ nie mogą głosować w różnych sprawach, włączając w to budżet, zobowiązania finansowe zarządu, przyjęcie do szkoły i zachowania uczniów i może to mieć wpływ, jeżeli jest to jednym z czynników zażalenia.

##### Terms of reference

##### Zadania komisji

The terms of reference for the Panel are:  
zadaniami komisji jest:

“to consider appeals in respect of complaints made pursuant to the school's complaints procedure including full delegated authority to:

Rozpatrzenie zażaleń mając na uwadze skargi złożone zgodnie ze szkolnymi procedurami składania skarg, włączając w to oddelegowanie do odpowiednich instytucji:

- dismiss the appeal in whole or in part;
- odrzucić odwołanie w całości lub częściowo
- uphold the appeal in whole or in part;
- przyjąć odwołanie w całości lub częściowo
- decide on the appropriate action to be taken to resolve the complaint;
- ustalić odpowiednie kroki, które muszą być poczynione, aby rozwiązać problem
- recommend changes to the school's systems or procedures to ensure that problems of a similar nature do not recur."
- zaproponować zmiany w systemie szkolnym lub procedurach, aby upewnić się, że taki problem nigdy więcej nie będzie miał miejsca.

#### Delegation

#### Oddelegowanie

The Panel should be given full delegated authority to act.\*

Information regarding Panel Members: please see the Governing Board Minutes (on the School Website or you can request a hard copy free of charge) from the first meeting of the Academic Year.

Komisja powinna uzyskać pełną aprobatę do działania.\*

Informacje dotyczące składu komisji; proszę odnieść się do zapisów zarządu (na stronie internetowej szkoły lub możecie Państwo zarządać kopii na papierze) z pierwszego spotkania w roku szkolnym.

**\* These Governors must not be Staff Governors. In the case of a conflict of interest the Panel member can step down and another Governor can be asked to act on the appeal providing they have no prior knowledge of the case.**

**\*Członkowie zarządu, o których mowa nie mogą być pracownikami zarządu. W tym wypadku ze względu na konflikt interesów członek komisji może zrezygnować, a inny członek komisji może zostać poproszony o przejęcie sprawy pod warunkiem, że wcześniej nie był w nią zaangażowany.**

## [Boroughbridge Primary School & Nursery](#)

Przedszkole i Szkoła Podstawowa Boroughbridge

### COMPLAINTS PROCEDURE PROCEDURY SKARG I ZAŻALEŃ

#### Exceptions to the Procedure Wyjątki od procedury

This procedure does not cover those areas of school life for which other procedures exist including:

Procedura nie może ingerować w te aspekty życia szkoły, dla których ustalone są już inne procedury:

	For further information contact:- do uzyskania bardziej szczegółowych informacji kontakt
(a) staff grievance and capability procedures Skargi dotyczące personelu	

	Human Resources- dział personalny
(b) staff disciplinary procedures procedury dyscyplinarne pracowników	
(c) child protection investigations procedura ochrony dziecka	
(d) admission appeals <sup>1</sup> odwołania rekrutacyjne	Admissions Team Dział rekrutacji
(d) exclusion appeals <sup>2</sup> odwołania od wydalenia ze szkoły	NYCC Behaviour Support Service NYCC Placówka behawioralna
(e) appeals against the decisions of the LA about a child's special educational needs and provisions  odwołania od decyzji LA dotyczących dzieci wymagających szczególnej opieki	SEN Officer Pracownik SEN

Complaints involving the following areas: Zażalenia dotyczące następujących dziedzin:	
(f) Human Rights Prawa człowieka	Schools are recommended to seek advice from Legal Services at County Hall.  Zaleca się, aby szkoły zasięgały rady prawnej z County Hall (Urzędu miasta)
(g) Race Relations Relacje rasowe	
(h) Sex Discrimination Dyskryminacja na tle seksualnym	
(i) Disability Discrimination Dyskryminacja na tle niepełnosprawności	
(j) Age Discrimination Dyskryminacja na tle wieku	

<sup>1</sup> In Foundation and Voluntary Aided Schools, complaints should be sent to the school's governing Board.

W zerówce I Szkołach prowadzonych na zasadzie wolontariatu, zażalenia powinny być skierowane do Zarządu

<sup>2</sup> In Foundation and Voluntary Aided Schools, complaints should be sent to the school's governing Board.

W zerówce I Szkołach prowadzonych na zasadzie wolontariatu, zażalenia powinny być skierowane do Zarządu



