# COMPLAINTS OR GRIEVANCES
## Updated November 2016

**General Guidance :** The ABCIS wishes to be a learning community where the qualities of honest and open dialogue are encouraged. Sadly, it is a normal part of the human condition that there will be some times when not all individuals can agree with each other or with decisions that are made. When this is so, then the individuals concerned must attempt to speak directly with each other in a non-confrontational manner and to resolve differences in a way that attempts to avoid formal procedures. This is a reasonable expectation of all who wish to be described as adults and it is important to afford the opportunity for minor differences to be resolved harmoniously and without recourse to either third parties or systems.

In the event of a difficulty or disagreement remaining unresolved then the following formal structures exist and are available to all stakeholders. The use of the grievance procedure by an individual means that the time for spoken communication is over (i.e the issue cannot be resolved informally) and all issues and statements must be submitted in writing to an independent third party arbitrator. Any submission must be made to the first person identified in the communication chains below unless they are the subject of the complaint. In these circumstances then the complainant should address their concerns to the next person in the chain. At each stage, the person receiving the complaint must be allowed time to conduct a proper and thorough investigation and to receive evidence from all sides and sources. Once this has been done they will give the complainant written feedback about their judgement and appropriate records will be kept on the personnel files of those involved. Every effort will be made to ensure that Complainants will receive a written acknowledgement within 24hrs of receipt and that thereafter a further more informed written response to the concerns raised will be provided within 72hrs. It is hoped that in the vast majority of cases that this will mark the resolution of any disagreement and that both parties will respect the decision of the arbitrator. In the event of an unsatisfactory judgement then the complainant has the right of appeal to the next person in the chain BUT must be aware that the outcomes and consequences of judgements at the higher levels are potentially more severe for all concerned, including themselves. When a complaint has escalated to the point that the Headmaster is involved then consultation with the Director will take place as a matter of course. In circumstances where the Headmaster is the subject of the complaint then his role in the communication chain is to be met by either the Head of Primary or Secondary who have the right and responsibility to consult directly with the Director.

The communication chain is the same for Pupils, Parents and Staff: Written statements giving details of the grievance should be signed and dated at the time of submission to

- Class teacher / Tutor
- Head of Year or Head of Department
- Head of School
- Headmaster
- Director

In the unwanted and unlikely event of the appeal process being exhausted then the Decision of the Director or their delegated representative is final and not subject to any further appeal.

# QUY TRÌNH KHIẾU NẠI HOẶC KHIẾU KIỆN
## (COMPLAINTS OR GRIEVANCES)
### Cập nhật tháng 11 năm 2016

**Hướng dẫn chung :** Trường Quốc tế ABC luôn mong muốn trở thành một cộng đồng học tập có chất lượng cao và luôn khuyến khích mọi người trao đổi chân thành và cởi mở. Tuy nhiên, trong cuộc sống đôi khi cũng sẽ có những điều mà không phải tất cả mọi người đều có chung quan điểm về các quyết định được đưa ra. Chẳng may có bất đồng xảy ra, những cá nhân có liên quan phải cùng nhau đối thoại trực tiếp theo hướng giải quyết phù hợp, tránh xung đột căng thẳng và tránh phải giải quyết bằng pháp lí chính thức. Đây là giải pháp hợp lí của những cá nhân đã trưởng thành và điều quan trọng là tăng cường cơ hội để giảm thiểu sự khác biệt một cách hài hòa mà không cần phải nhờ đến sự can thiệp của bên thứ ba hoặc của cả hệ thống.

Trong trường hợp có khó khăn hoặc bất đồng chưa được giải quyết thì tất cả các bên liên quan áp dụng theo những tiến trình giải quyết chính thức sau. Quy trình khiếu nại sẽ được áp dụng cho mỗi cá nhân sau khi đã hoàn tất trao đổi trực tiếp (nghĩa là vấn đề chưa được giải quyết bằng cách không chính thức đó) và tất cả các vấn đề và báo cáo phải được trình bày bằng văn bản gửi đến trọng tài độc lập bên thứ ba. Bất kì khiếu nại nào mà người đầu tiên thực hiện đều phải tuân thủ theo trình tự giao tiếp bên dưới trừ khi họ là chủ thể của việc khiếu nại. Trong những trường hợp này thì người khiếu nại phải giải quyết những vấn đề liên quan của mình với người tiếp theo trong chuỗi. Ở mỗi giai đoạn, những cá nhân tiếp nhận khiếu nại phải dành một khoản thời gian phù hợp để xử lí, điều tra và để tìm kiếm chứng cứ từ các nguồn khác nhau. Sau khi hoàn thành điều tra, người khiếu nại sẽ nhận được phản hồi bằng văn bản về sự phán quyết và hồ sơ này sẽ được lưu lại trong hồ sơ về thông tin cá nhân của những người có liên quan. Trường sẽ phản hồi bằng văn bản đến người khiếu nại nhằm xác nhận việc nhận đơn trong vòng 24 giờ và sẽ cập nhật thông tin, tình trạng giải quyết đến người khiếu nại trong vòng 72 giờ. Trong hầu hết các trường hợp, hi vọng rằng điều này sẽ giải quyết được những bất đồng và cả các bên liên quan sẽ tôn trọng quyết định từ trọng tài. Trong trường hợp không thỏa mãn với phán quyết, người khiếu nại có quyền yêu cầu người tiếp theo trong chuỗi giải quyết NHƯNG cũng cần phải hiểu rằng kết quả của việc phán quyết ở mức độ cao hơn này thường khắt khe hơn đối với tất cả các bên liên quan. Khi khiếu nại tăng theo hướng mà Hiệu trưởng là người liên quan thì việc bàn bạc, tham khảo ý kiến từ Giám đốc phải được thực hiện. Trong trường hợp Hiệu trưởng là đối tượng bị khiếu nại thì hoặc là Trưởng khối Tiểu học hoặc Trưởng khối Trung học có quyền và trách nhiệm tham khảo ý kiến chỉ đạo trực tiếp từ Giám đốc.

Trình tự giao tiếp được áp dụng như nhau đối với Học sinh, Phụ huynh và Giáo viên: Thông tin khiếu nại phải được trình bày bằng văn bản có đề ngày tháng năm và có chữ kí bên dưới, gửi đến:

- Giáo viên chủ nhiệm
- Trưởng Khối lớp hoặc Trưởng bộ môn
- Trưởng Khối
- Hiệu trưởng
- Giám đốc

Trong những trường hợp tiến trình kháng cáo vô lí và không cần thiết thì Quyết định của Giám đốc hoặc của đại diện được chỉ định là quyết định cuối cùng và sẽ không thuộc đối tượng kháng cáo kế tiếp.

# 불만 또는 고충 처리에 관한 지침
## 2016 년 11 월 개정

**절차에 대한 안내:** ABC 국제학교는 정직하고, 열린 대화가 장려되는 배움의 공동체가 되기를 희망합니다. 그러나 안타깝게도, 때로는 서로의 의견이 불일치하거나, 이미 결정된 사항에 동의하지 못하는 경우가 있기도 합니다. 이러한 경우에, 관련 당사자들은 공식적인 절차에 의존하기 이전에, 호의적인 태도로 직접 이야기해 보고, 서로 다른 의견에 대한 해결책을 찾아내려 노력해야 할 것입니다. 이것이 성인으로서 취해야 할 합리적인 방법이며, 그리 심각하지 않은 문제의 경우 제 삼자나 시스템에 의지하지 않고 조화롭게 풀어내기 위한 기회를 마련하는 것도 중요합니다.

만약 서로가 의견의 일치를 보지 못하고 문제가 지속될 경우를 위해 아래의 공식적인 절차가 있으며, 이는 모든 관련 당사자들에게 해당됩니다. 개인이 아래의 분쟁 처리 절차를 따른다는 것은, 서로 대화로 풀어갈 기회가 지났음을 뜻하며 (예를 들면 그 문제는 비공식적으로 해결될 수 없음을 의미함), 모든 쟁점이나 진술은 제 삼자인 중재자에게 서면으로 제출해야 합니다.

모든 서면 제출은, 수령인이 불만이나 고충에 직접 관련된 상황이 아니한 경우, 아래 의사소통 단계에서 보이는 첫 번째 담당자에게 제출되어야 합니다. 만약 수령인이 직접 연관된 경우, 불만 사항은 의사 소통 단계에서 그 다음 단계의 담당자에게 전달되어야 합니다. 각각의 단계에서, 불만 사항을 전달받은 담당자에게는 적절하고 철저한 조사를 할 충분한 시간이 주어져야 하며, 모든 관련자로부터 근거를 전달받을 수 있어야 합니다. 이러한 과정이 마무리되면 각 담당자들의 판단에 따른 의견이 불만 제기자에게 전해질 것이며, 적절한 기록이 관련 당사자들의 개인 파일에 보관될 것입니다. 불만이 제기되고 24 시간 이내에 수령을 확인하는 내용이 불만 제기자에게 서면으로 나갈 것이며, 72 시간 시간 이내에 문제에 해결 과정에 대한 좀 더 자세한 내용이 전달될 수 있도록 최선을 다할 것입니다. 이러한 과정을 통해, 대부분의 경우 의견 불일치가 해결되고 관련된 양쪽 당사자 모두 중재자의 결정을 따르는 것이 바람직할 것입니다. 결정 사항이 만족스럽지 않을 경우, 문제 제기 당사자는 의사소통 단계의 그 다음 담당자에게 다시 얘기할 권리가 있으나, 상위 단계에서 내려진 결정들은 문제 제기 당사자를 포함한 모든 관계자들에게 잠정적으로 보다 엄격한 결정이 될 수 있음을 분명히 알아야 합니다. 만약 불만 제기가 아래 단계에서 해결되지 못하고 교장 선생님까지 전달될 경우, 이 과정의 일환으로 이사장님과의 상담이 이뤄지게 됩니다. 만약 의제가 교장 선생님과 관련됐을 경우, 의사 소통 단계에서의 그의 역할은 이사장님과 직접 상담할 권한과 책임이 있는 초등 교장이나 중등 교장으로 대체 됩니다.

의사 소통의 단계는 학생, 부모님, 교직원 모두에게 똑같이 적용되며, 그 단계는 아래와 같습니다 : 불만이나 고충에 대한 자세한 내용을 전달하는 서면서는 아래의 담당자들에게 제출되는 날 서명과 날짜를 적어야 합니다.

- 학급 담임/교사
- 학년 주임 또는 과목 주임
- 각 학교장
- 교장
- 이사장

이 불만 처리 과정에서 원치 않았던 일이나 예상치 못한 일이 발생할 경우, 이사장이나 그 대리인의 결정이 최종 결론이 될 것이며 문제 사안에서 제외될 것입니다.