

对教育部有意见 如何提出申诉

我们明白，有些时候，事情会让你觉得处理不当或未达到你心中的期望。如果你有无从解决的怨情，或有一些想法和反馈，我们很愿意聆听你的倾诉。因为，只有通过双方的努力，秉着礼貌和尊重他人的态度，坦诚地倾诉，认真地聆听，积极地寻求解决方案，才能进一步改善我们的服务。

提出申诉之前

提出申诉之前，你应该考虑以下几点：

- 缕清问题，弄清自己想要的结果；
- 提供完整的事实真相；
- 被要求提供更多信息时予以配合；
- 不故意添加不属实或有误导性的信息；
- 尊重并礼貌对待处理怨情的工作人员。

不满现象及怨情

当学校、幼儿园或教育部办公室有以下表现时，你可以提出申诉：

- 事情的处理有欠妥当；
- 没有做到他们应该做到的事情；
- 有不公平或不尊重人的作为。

你的不满或反馈可以是针对：

- 服务的类型、程度或质量；
- 工作人员的行为及他们所作出的决定；
- 政策、程序或做法。

你的申诉和反馈很可能关系到我们依法（包括州和联邦政府制定的法律）履行的一些事务。我们可以给你解释，让你理解为何需要这些法律规范。



提出申诉

步骤一：前线处理与尽早解决

首先应找学校、幼儿园或作出有关决定的当事人反映你的诉求。我们鼓励尽量从源头着手，让原先作出相关决定的人有机会处理你的不满或申诉，并予以解决。如果是学校或幼儿园，这个源头可能是某一名教员或班级协调员。如果是教育部某办公室，那就可能是办公室的某干事或组长。

如果你觉得自己的申诉仍未得到圆满的处理，你可以找当事人的直线经理。如果是学校或幼儿园，直线经理可能是校长或幼儿园的主管，如果是教育部某办公室，那就是办公室的经理或主任。你可以提出要求，并安排时间和他们取得联系。你也可以用电子邮件的方式反映你的问题。

大多数的申诉都会迅速得到解决，有些复杂的问题可能会需要更多的时间。如果属于后者，我们会让你知晓。

步骤二：升级处理与解决方案

如果你的申诉未能在第一线范围内得到圆满解决，你可以求助于客户反馈小组。

客户反馈小组的联系方式：

- [online complaint form](#)（申诉表）
- 电话 1800 677 435

对于涉及幼儿园和学校的申诉，我们可以给予如下帮助：

- 就投诉背后的问题给予意见；
- 联系学校或幼儿园，确保校方确实尝试了一切可能的解决方案；
- 对于未能在第一线取得圆满结果的申诉，给予客观的考虑，包括进行复审。

对于涉及教育部办公室的申诉，我们可以给予以下支持：

- 给你推荐和接洽能为你处理诉求的人员或单位；
- 如问题得不到解决，可将你的问题转介给有关经理或执行长官。

步骤三：向外求助与解决方案

如果步骤一和步骤二未能使你的问题得到解决，你或许可以求助于[南澳申诉专员\(Ombudsman SA\)](#)，以取得独立意见。至于申诉专员是否能够给予帮助，则取决于你的诉求的具体情况。

独立机构的联系方式：

南澳申诉专员

免费电话： 1800 182 150

电邮： ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

根据问题的性质，申诉专员一般会问你，在你找到专员之前，是否已经向学校、幼儿园或客户反馈小组提出过申诉。