

向教育部進行投訴

我們承認，有時候情況會出錯，而且你也許感覺你預期的結果並沒有達到。如果你的投訴未能解決或希望提供反饋，我們願意聽到你的意見。重要的是同心協力，以禮貌和尊重的方式交談，聆聽並找到解決方案，這樣我們就能改進我們的服務。

投訴之前

在進行投訴之前，你應該：

- 清楚找出問題及你想要的解決方案
- 給出完整的事實信息
- 對提供更多信息的任何要求予以合作
- 不包含故意錯誤或誤導之信息
- 以禮貌和尊重對待處理投訴的工作人員。

顧慮和投訴的種類

你可以選擇投訴，如果你認為學校、學前班/幼兒園或公司辦公室有以下情況：

- 某件事做得不正確
- 未能做他們應做之事
- 行事不公正或不禮貌。

你的投訴或反饋可能關於：

- 服務的類型、程度或質量
- 工作人員的行為和決定
- 某個政策、程序或慣常做法。

投訴和反饋可以是關於因為州法律或聯邦法律的要求我們不得不做的事，我們將和你交談並幫助你理解該要求以及這些要求為何存在。

進行投訴

步驟 1: 一線投訴處理和早期解決方案

和學校、學前班/幼兒園或最初做決定的人交談。我們鼓勵這樣的程序，即給最初做決定者機會以盡可能解決顧慮或投訴。在學校的環境中，這可能是一位老師或年級協調人。在公司辦公室可能是高級職員或組長。

如果你仍不滿於對你投訴的處理，你可以聯繫此人的主管經理。這在學校裏可能是校長或幼兒園園長，在公司辦公室裏是經理或主任。要求約個時間和他們聯系以討論你的問題。你也可以用郵件的方式提出你的顧慮。

大部分投訴很快就能得到解決，但是有些複雜的情況可能需要更多時間。如果是這種情況我們會告訴你。

步驟 2: 中心投訴解決方案

如果你不滿於基層單位對你投訴的處理，你可以從我們的“客戶反饋部”(CFU)得到幫助

聯系客戶反饋部:

- [online complaint form \(在線投訴表格\)](#)
- 電話 1800 677 435

有關學前班 / 幼兒園和學校的投訴，我們可以從以下方面幫助你:

- 就投訴背後的問題給予建議
- 聯絡學校和學前班 / 幼兒園以確保所有解決方案都已嘗試過
- 客觀審視未能在基層得到解決的投訴，包括通過審查的方式。

就針對公司辦公室的投訴，我們可以在以下方面為你提供支持：：

- 為你聯系到具體解決你投訴的人或部門
- 如果不能解決，轉介你給相關的經理或行政主管。

步驟 3: 外部投訴解決方案

如果我們不能通過步驟 1 和 2 解決你的投訴，你可以選擇從 [Ombudsman SA \(南澳申訴專員\)](#) 處尋求獨立建議。他們能否提供幫助取決於你投訴的具體情形。

外部機構聯系:

南澳申訴專員 (OSA)

免費電話: 1800 182 150

電郵: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

根據問題的性質，南澳申訴專員通常會詢問你，在你找投訴專員之前是否向學校、學前班 / 幼兒園或客戶反饋部進行過投訴。