

교육부에 불만 제기하기

때때로 일이 잘못되고 귀하는 귀하의 기대가 충족되지 못하였다고 여기실 수 있음을 인정합니다. 해결되지 않은 불만이 있거나 피드백을 제공하길 원하시면 귀하의 이야기를 듣고 싶습니다. 함께 협력하고, 대화하고, 경청하며 예의를 갖추고 존중하는 태도로 해결책을 찾는 것이 중요하며 그럼으로써 우리의 서비스를 향상시킬 수 있을 것입니다.

불만을 제기하시기 전에

불만을 제기하시기 전에 다음을 하셔야 합니다:

- 이슈가 무엇이며 원하시는 해결이 무엇인지에 관해 명확히 확인하셔야 합니다.
- 완전하며 사실을 담은 정보를 주셔야 합니다.
- 추가 정보를 요청하는 경우 협조해 주셔야 합니다.
- 고의적으로 거짓된 또는 오도하는 정보를 포함시키면 안됩니다.
- 불만을 담당하는 직원을 예의와 존중을 갖추어 대해야 합니다.

우려사항과 불만의 유형

학교 또는 유치원, 또는 법인 사무소에서:

- 무언가를 틀리게 처리함
- 그들이 해야 할 것을 하지 않음
- 불공정하고 예의없이 행동함

귀하의 불만 또는 피드백은 다음과 같은 사항에 관한 것일 수도 있습니다:

- 서비스의 종류, 수준 또는 질
- 직원의 행동과 결정
- 정책, 절차 또는 관행

불만과 피드백은 주법 또는 연방법의 의하여 준수해야 하는 무언가에 관한 것일 수 있습니다.

우리는 대화를 통해 귀하가 해당 요구사항과 그런 요구사항이 존재하는 이유에 관해 이해하실 수 있도록 도와드릴 것입니다.

불만을 제기하기

1 단계: 최전방에서 불만을 처리하여 조기에 해결

학교, 유치원 또는 처음에 결정을 내린 사람에게 말하십시오. 가능하면 어디에서라도 처음의 결정을 내린 자에게 그 우려사항 또는 불만을 해결할 기회를 주는 방식을 권장합니다. 학교의 경우 이는 교사 또는 학년 코디네이터일 수 있습니다. 법인 사무소에서는 사무담당관 또는 팀리더일 수 있습니다.

귀하의 불만처리에 대해 여전히 만족하지 않으실 경우 해당인의 라인 매니저에게 연락하실 수 있습니다. 이는 학교의 경우 교장 또는 유치원 책임자 또는 법인사무소의 경우 매니저 또는 이사일 수 있습니다. 시간을 내어 그들에게 연락하여 귀하의 우려사항에 대해 논의하실 수 있도록 요청하십시오. 귀하는 귀하의 우려사항을 이메일로 보내길 원하실 수도 있습니다.

대부분의 불만은 신속히 해결되지만 일부 복잡한 사안은 더 긴 시간을 소요할 수도 있습니다. 만약 그런 경우라면 알려드리겠습니다.

2 단계: 중앙 불만 해결

지역 차원에서 귀하의 불만이 처리된 것에 만족하지 않으실 경우, 고객 피드백 유닛(CFU)으로부터 도움을 얻을 실 수 있습니다.

고객 피드백 유닛(CFU)에 연락하십시오:

- [온라인 불만 서식](#)
- 전화 1800 677 435

유치원과 학교관련 불만에 관해 다음과 같이 도와드릴 수 있습니다:

- 불만의 배경이 되는 이슈들에 관한 조언을 제공
- 학교 및 유치원에 연락하여 해결을 위한 모든 옵션들을 모색했는지 확인
- 지역 차원에서 해결되지 못한 불만을 재심을 포함한 과정을 통해 객관적으로 검토

법인 사무소와 관련된 불만에 관해 다음과 같이 지원해드릴 수 있습니다:

- 귀하의 불만을 다루기 위해 책임자 또는 책임 부서에 귀하를 연결
- 해결이 안될 경우 귀하의 사안을 관련 매니저나 임원에게 위탁

3 단계: 외부 불만 해결

귀하의 불만이 1 단계와 2 단계를 통해 해결되지 못했을 경우, 귀하는 [남호주 옴부즈맨 \(Ombudsman SA\)](#) 에서 독립적인 조연을 구하는 것을 선택하실 수도 있습니다. 귀하의 불만과 관련된 상황에 따라 그곳에서 도와드릴 수 있을 지를 결정할 것입니다.

외부 기관 연락처:

남호주 옴부즈맨 (OSA)

무료전화: 1800 182 150

이메일: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

사안의 성격에 따라, 남호주 옴부즈맨에서는 보통 귀하가 옴부즈맨에 연락하시기 전에 그 불만을 학교, 유치원 또는 고객 피드백 유닛에 제기 하셨는지를 문의할 것입니다.