Como presentar una queja ante el Departamento de Educación

Nos damos cuenta de que a veces las cosas salen mal y usted puede sentir que no se satisfacen sus expectativas. Si tiene una queja que no ha sido resuelta o desea dar su opinión, nos gustaría saber de usted. Es importante poder trabajar juntos, hablar, escuchar y encontrar soluciones de manera amable y respetuosa, para así poder mejorar nuestros servicios.

Antes de presentar una queja

Antes de presentar una queja usted debe:

- identificar claramente los problemas y la resolución que desea
- dar información completa y objetiva
- cooperar siempre que se solicite más información
- abstenerse de incluir intencionalmente información falsa o engañosa
- tratar al personal que gestione la queja de manera cortés y respetuosa

Tipos de preocupaciones y quejas

Es posible que desee presentar una queja si cree que la escuela, el preescolar o la oficina corporativa:

- ha hecho algo que no es correcto
- no ha hecho algo que deberían hacer
- se ha comportado de forma injusta o descortés.

Su queja o sus comentarios pueden estar relacionados:

- al tipo, el nivel o la calidad del servicio
- a la conducta y las decisiones del personal
- a una política, un procedimiento o una práctica.

Las quejas y los comentarios pueden referirse a algo que nosotros debemos hacer de acuerdo con las leyes federales o del estado. Hablaremos con usted y le ayudaremos a entender los requisitos y su razón de ser.

Como presentar una queja

1.er Paso: gestión directa y resolución temprana de quejas

Hable con la escuela, el preescolar o la persona que tomó la decisión originariamente. De ser posible, fomentamos un proceso que permita que la persona que tomó la decisión original tenga la oportunidad de resolver el problema o la queja. En el ámbito de una escuela, dicha persona puede ser un maestro o el coordinador del año. En el caso de una oficina corporativa, puede ser un oficial o jefe de equipo.

Si usted aun no cree que se haya respondido a su queja, puede ponerse en contacto con el superior inmediato de dicha persona. En una escuela, éste puede ser el director de la escuela o del preescolar o, en el caso de una oficina corporativa, un gerente o director. Solicite una cita para presentar su problema. Tal vez desee mandar un correo electrónico dando detalles sobre el problema.

La mayoría de las quejas se resuelven rápidamente, pero algunos asuntos más complejos pueden demorarse más, en cuyo caso se lo notificaremos.

2.do Paso: resolución central de quejas

Si no cree que su queja ha sido resuelta a nivel local puede obtener ayuda de nuestra Customer Feedback Unit (Unidad de Opiniones del Cliente, CFU).

Comuníquese con la CFU:

- formulario de quejas en línea
- teléfono 1800 677 435

Podemos ayudarlo acerca de las quejas sobre el preescolar o la escuela:

- brindando asesoramiento con relación a los problemas que motivaron la queja
- contactando las escuelas y preescolares para asegurar que se agotaron todas las opciones de encontrar una solución
- haciendo una crítica objetiva de las quejas que no fueron resueltas a nivel local, incluso una revisión.

Podemos apoyarlo acerca de las quejas sobre la oficina corporativa:

- poniéndolo en contacto con la persona o el área correcta para responder a su queja
- en caso de no poder resolver el asunto, remitiéndolo al gerente o ejecutivo pertinente.

3.er Paso: resolución externa de quejas

Si no pudimos resolver su queja a través de los pasos 1 y 2, usted tiene la opción de solicitar asesoramiento independiente de Ombudsman SA (Defensor del Pueblo de Australia Meridional). Las circunstancias de su queja determinarán si pueden ayudarlo.

Contacto de la agencia externa:
Ombudsman SA (OSA)
Llamada gratuita: 1800 182 150
Correo electrónico: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

Según la naturaleza del asunto, el OSA suele preguntar si ya ha presentado su queja ante la escuela, el preescolar o la CFU antes de dirigirse al Defensor del Pueblo.