

Kutoa malalamiko kwenye wizara ya Elimu

Tunatambua kuwa wakati mwingine mambo huenda vibaya na unaweza kuhisi kwamba matarajio yako hayafikiwi. Ikiwa unayo malalamiko ambayo hayajasuluhishwa au unataka kutoa maoni, tunapenda kusikia kutoka kwako. Ni muhimu kufanya kazi pamoja, kuongea, kusikiliza na kupata suluhisho kwa utaratibu na heshima, ili tuweze kuboresha huduma zetu.

Kabla y kufanya malalamiko

Kabla ya kufanya malalamiko ni lazima:

- tambua wazi maswala na azimio unalotaka
- toa habari kamili na ya ukweli
- Kushirikiana na ombi lolote litakalofanywa kwa habari zaidi
- usijumuishe habari za uwongo au za kupotosha kwa makusudi
- Kuwachukulia wafanyakazi wanaoshughulikia malalamishi kwa utaratibu na heshima.

Aina ya wasiwasi na malalamiko

Unaweza kuchagua kulalamika ikiwa unaamini kwamba shule, shule ya mapema au ofisi ya kampuni ina:

- amefanya jambo ambalo si sahihi
- walishindwa kufanya kitu ambacho wanapaswa kufanya
- Kutenda vibaya au kutokukosa.

Malalamiko yako au maoni yanaweza kuwa ya:

- aina, kiwango au ubora wa huduma
- Tabia na maamuzi ya wafanyakazi
- sera, utaratibu au shughuli.

Malalamiko na maoni yanaweza kuwa juu ya kitu ambacho tunapaswa kufanya kwa sababu ya sheria ya serikali au serikali. Tutazungumza nawe na kukusaidia kuelewa mahitaji na kwa nini zipo.



Kufanya malalamiko

Hatua ya kwanza 1: kushughulikia malalamiko ya mstari wa mbele na azimio la mapema

Ongea na shule, shule ya mapema au mtu ambaye alifanya uamuzi wa asili. Tunahimiza mchakato ambao mtu alifanya uamuzi wa mwanzo anapewa nafasi ya kutatua wasiwasi au malalamiko inapowezekana. Katika mpangilio wa shule hii inaweza kuwa mwalimu au mratibu wa kiwango cha mwaka. Katika ofisi ya kampuni inaweza kuwa afisa au kiongozi wa timu.

Ikiwa bado haujaridhika kuwa malalamiko yako yameshughulikiwa, unaweza kuwasiliana na meneja wa mtu huyo. Hii inaweza kuwa mkurugenzi mkuu au shule ya mapema katika mpangilio wa shule au meneja au mkurugenzi katika ofisi ya ushirika. Uliza kupata muda wa kuwasiliana nao ili kujadili wasiwasi wako. Unaweza kutaka kuweka wasiwasi wako katika barua pepe.

Malalamiko mengi yanatatuliwa haraka, lakini mambo kadhaa magumu yanaweza kuchukua muda zaidi. Tutakujulisha ikiwa hii ndio kesi.

Hatua ya 2: azimio kuu la malalamiko

Ikiwa haujaridhika kuwa malalamiko yako yameshughulikiwa kwa kiwango cha kawaida, unaweza kupata msaada kutoka kwa Kitengo cha Maoni ya Wateja (CFU).

Wasiliana na CFU:

- [online complaint form](#)
- simu 1800 677 435

Tunaweza kukusaidia kuhusiana na malalamiko ya shule ya mapema na shule na:

- kutoa ushauri juu ya maswala yanayosababisha malalamiko
- Kuwasiliana na shule na shule za mapema ili kuhakikisha kuwa chaguzi zote za utatuzi zimechunguzwa
- kukagua malalamiko ambayo hayajasuluhishwa katika ngazi ya mitaa, pamoja na kupitia hakiki.

Tunaweza kukusaidia katika uhusiano na malalamiko ya ofisi ya kampuni na

- kukuunganisha na mtu au eneo sahihi kushughulikia malalamiko yako
- kupeleka suala lako ikiwa haiwezi kutatuliwa, kwa meneja au mtendaji anayehusika.

Hatua ya 3: azimio la malalamiko ya nje

Ikiwa hatujaweza kutatua malalamiko yako kupitia hatua 1 na 2, unaweza kuchagua kutafuta ushauri wa kujitegemea kutoka kwa [Ombudsman SA](#). Hali ya malalamiko yako itaamua ikiwa wanaweza kusaidia.

Wakala wa mawasiliano ya nje:

Ombudsman SA (OSA)

Simu ya bure: 1800 182 150

Barua pepe: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

Kulingana na aina ya jambo, OSA kawaida ya kuuliza ikiwa umepeleka malalamiko yako kwa shule, shule ya mapema au CFU kabla ya kumkaribia Mpatanishi.