

Khiếu nại lên Bộ Giáo Dục

Chúng tôi nhận thấy rằng đôi khi có những vấn đề bị đi sai và quý vị có thể cảm thấy kỳ vọng của mình không được đáp ứng. Nếu quý vị có một khiếu nại chưa được giải quyết hoặc muốn góp ý, chúng tôi muốn lắng nghe quý vị. Điều quan trọng là cùng nhau làm việc, cùng nhau nói chuyện, lắng nghe và tìm giải pháp theo một cách thức nhã nhặn và tôn trọng, để chúng tôi có thể cải tiến dịch vụ của chúng tôi.

Trước khi khiếu nại

Trước khi khiếu nại, quý vị nên:

- xác định rõ ràng vấn đề và giải pháp mà quý vị muốn
- cung cấp thông tin đầy đủ và có căn cứ
- hợp tác với bất cứ yêu cầu cung cấp thêm thông tin nào
- không cung cấp những thông tin cố tình gây sai lệch hoặc hiểu lầm
- đối xử với nhân viên giải quyết khiếu nại một cách nhã nhặn và tôn trọng.

Các loại quan ngại và khiếu nại

Quý vị có thể chọn cách khiếu nại nếu quý vị tin là một trường học nào đó, hay trường mẫu giáo hoặc văn phòng đoàn thể nào đó đã:

- làm một điều gì đó không đúng
- không làm cái gì mà họ nên làm
- hành động không công bằng hoặc vô phép.

Khiếu nại hoặc góp ý của quý vị có thể là về:

- loại, mức độ hoặc chất lượng của một dịch vụ
- thái độ và quyết định của nhân viên
- một chính sách, thủ tục hoặc một thông lệ nào đó.

Khiếu nại và góp ý có thể là về cái gì đó mà chúng tôi phải làm vì luật của tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu. Chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị và giúp quý vị hiểu những yêu cầu đó và tại sao điều đó tồn tại.

Khiếu nại

Bước 1: giải quyết khiếu nại tại chỗ và có biện pháp giải quyết sớm

Nói chuyện với trường học, trường mẫu giáo hoặc người đưa ra quyết định ban đầu. Chúng tôi khuyến khích quy trình trong đó người đưa ra quyết định ban đầu được có cơ hội giải quyết những quan ngại hoặc khiếu nại nếu có thể được. Trong bối cảnh một trường học người đó có thể là một giáo viên hoặc một điều phối viên của một khối lớp nào đó. Ở một văn phòng đoàn thể, đó có thể là một nhân viên hoặc người trưởng nhóm.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng là khiếu nại của quý vị đã được giải quyết, quý vị có thể liên hệ với giám đốc trực tiếp của người này. Trong bối cảnh trường học, đó có thể là hiệu trưởng hoặc giám đốc trung tâm mẫu giáo hoặc giám đốc của một văn phòng đoàn thể. Hãy yêu cầu một thời điểm để quý vị liên hệ họ, thảo luận về những quan ngại của quý vị. Quý vị có thể trình bày các quan ngại của mình trong một email.

Hầu hết các khiếu nại được giải quyết nhanh chóng, tuy nhiên một số vấn đề phức tạp có thể cần nhiều thời gian hơn. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu phải cần nhiều thời gian.

Bước 2: Giải quyết khiếu nại ở trung ương

Nếu quý vị không hài lòng là khiếu nại của quý vị đã được giải quyết ở cấp địa phương, quý vị có thể xin trợ giúp từ Đơn Vị Phụ Trách Góp Ý của Khách Hàng (CFU).

Liên hệ CFU:

- [đơn khiếu nại trực tuyến](#)
- điện thoại 1800 677 435

Chúng tôi có thể giúp quý vị với các khiếu nại về trường mẫu giáo và trường học bằng cách:

- cho lời khuyên về những vấn đề đằng sau một khiếu nại
- liên lạc với trường học và trường mẫu giáo để chắc chắn là tất cả các phương án giải quyết đã được xem xét
- xem xét lại một cách khách quan các khiếu nại chưa được giải quyết ở cấp địa phương, bao gồm cả việc xem xét lại chính thức.

Chúng tôi có thể cung cấp hỗ trợ liên quan đến các khiếu nại đối với văn phòng đoàn thể bằng cách:

- kết nối quý vị với đúng người hoặc khu vực để giải quyết khiếu nại của quý vị
- chuyển vấn đề của quý vị, nếu không thể giải quyết được, sang một giám đốc hoặc nhân viên điều hành có liên quan.

Bước 3: giải quyết khiếu nại từ bên ngoài

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị ở bước 1 và 2, chúng tôi có thể chọn cách xin ý kiến độc lập của [Ombudsman SA](#). Họ có thể giúp được quý vị hay không tùy thuộc vào các chi tiết của khiếu nại của quý vị

Số liên lạc của cơ quan bên ngoài:

Ombudsman SA (OSA)

Điện thoại miễn phí: 1800 182 150

Email: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

Phụ thuộc vào tính chất của vấn đề, OSA thường sẽ hỏi là quý vị đã đưa khiếu nại của quý vị cho trường học, trường mẫu giáo hoặc CFU chưa, trước khi lên tới Ombudsman.