

Подача жалобы на наши школы

Мы стремимся оперативно разрешать жалобы, поэтому желательно, чтобы вы сообщали нам о своих проблемах как можно раньше.

По некоторым вопросам, возможно, уместно поговорить с директором школы. Если вы не знаете, кому пожаловаться, учитель вашего ребенка или сотрудники школьного офиса могут предоставить вам правильные контактные данные.



Разговор о проблемах может быть лучшим способом начать их решать.

Начните с того, что обратитесь к учителю вашего ребенка, поговорите с сотрудниками школьного офиса, а если это ваш ребенок в старшем классе, попробуйте обратиться к школьному консультанту. Вы можете подать жалобу лично, по электронной почте, по телефону или в письменном виде, если хотите. Найдите время, чтобы встретиться с учителем или позвонить в школу и договориться о встрече.



Иногда мы можем просить вас изложить жалобу в письменном виде. Изложите все подробно и сообщите нам о желательном результате рассмотрения жалобы.

Мы можем помочь вам изложить вашу жалобу в письменной форме. Вы также можете использовать форму жалобы или Feedback Assist widget (Помощь в обратной связи) — и то и другое приводится на сайте Департамента образования. Найдите время, чтобы встретиться с учителем или позвонить в школу и договориться о встрече.



Во многих случаях сотрудники могут рассмотреть жалобу, поданную непосредственно им. Некоторые жалобы потребуют участия директора или руководителя подразделения.

Лицо, рассматривающее жалобу, соберет информацию, необходимую для надлежащей оценки проблем и принятия решения о наилучшем пути дальнейших действий. Прежде чем связаться с вами, менеджер по рассмотрению жалоб может навести справки.

Мы можем отреагировать на жалобу одним способом или несколькими способами:

- **принять меры, чтобы решить проблему или улучшить ситуацию**
- **принести извинения**
- **предоставить объяснение**
- **признать, что ситуация могла бы быть решена лучше или по-другому**
- **обязаться пересмотреть политику как результат рассмотрения вашей жалобы.**

Порой мы не можем изменить то, что произошло, или же менеджер по рассмотрению жалоб решит, что первоначальное решение было уместным в данных обстоятельствах. Каким бы ни был результат, менеджер по рассмотрению жалоб четко обоснует свое решение. Возможно, в ходе встречи, по телефону или по электронной почте.

Если вы не удовлетворены результатом, вы можете попросить о беседе с менеджером по рассмотрению жалоб, чтобы обсудить проблемы и высказать свои опасения.

Если вы по-прежнему не удовлетворены или считаете, что результат рассмотрения жалобы был неправильным и/или процесс рассмотрения жалобы был несправедливым, вы можете запросить пересмотр. Запрос должен быть адресован первоначальному менеджеру по рассмотрению жалоб или его руководителю.

Пересмотр должен производиться лицом, которое никоим образом не было предметом жалобы и не участвовало в рассмотрении жалобы.

Внешний пересмотр жалоб может проводиться такими организациями, как NSW Ombudsman (омбудсмен штата Новый Южный Уэльс).

Телефонная переводческая служба

Если вам нужна дополнительная информация, звоните директору школы. Если вам нужен переводчик, чтобы помочь вам с вашим вопросом, звоните в Телефонную переводческую службу по номеру 131 450 и просите соединить с переводчиком вашего языка. Сообщите оператору номер телефона, по которому вы хотите позвонить, и оператор выведет на линию переводчика, чтобы помогать вам в беседе. Плата за эту услугу не взимается.