

# ทำการร้องเรียนเกี่ยวกับโรงเรียนของเรา

เรามุ่งมั่นที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนโดยทันที ดังนั้นจึงเป็นการดีที่สุดหากแจ้งให้เราทราบเกี่ยวกับข้อกังวลของท่านโดยเร็วที่สุด

สำหรับบางเรื่องอาจเหมาะสมที่จะพูดคุยกับครูใหญ่ ถ้าไม่แน่ใจว่าควรร้องเรียนกับใคร ครูของลูกหรือเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสามารถช่วยจัดหารายละเอียดของหน่วยงานที่ถูกต้องได้



## พูดถึงปัญหาเป็นวิธีที่ดีที่สุดของการเริ่มแก้ปัญหา

เริ่มด้วยการติดต่อกับครูของลูก หรือโดยแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ของโรงเรียน หรือสำหรับโรงเรียนมัธยมติดต่อที่ปรึกษาประจำชั้นปี อาจทำการร้องเรียนด้วยตัวเองหรือโดยอีเมล ทางโทรศัพท์หรือโดยการเขียนจดหมาย ถ้าจะสะดวกกว่า จัดเวลาเพื่อพบกับครูหรือโทรศัพท์โรงเรียนเพื่อขอทำการนัดหมาย



## บางครั้งเราจะขอให้ทำการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งระบุรายละเอียดและบอกเราว่าต้องการผลลัพธ์อะไรจากการร้องเรียนนั้น

เราสามารถช่วยทำการร้องเรียนของท่านเป็นลายลักษณ์อักษร ใช้แบบฟอร์มร้องเรียนหรือ Feedback Assist widget - ทั้งสองอย่างนี้หาได้จากเว็บไซต์ของกระทรวงศึกษาธิการ จัดเวลาเพื่อพบกับครูหรือโทรศัพท์ขอทำการนัดหมาย



ในหลายกรณีเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสามารถจัดการกับการร้องเรียนที่ติดต่อกับพวกเขาโดยตรง การร้องเรียนบางอย่างจำเป็นต้องการความช่วยเหลือของครูใหญ่หรือผู้จัดการสถานที่ทำงาน

บุคคลที่จัดการเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลที่ต้องการเพื่อประเมินข้อกังวลอย่างเหมาะสมและตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางที่ดีที่สุดในอนาคต ผู้จัดการข้อร้องเรียนอาจทำการสอบถามก่อนติดต่อกับท่าน

ในการตอบข้อร้องเรียน เราอาจดำเนินการดังต่อไปนี้วิธีหนึ่งหรือมากกว่า:

- ทำการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงสถานการณ์
- ขออภัย
- ให้คำอธิบาย
- ยอมรับว่าสถานการณ์ควรจัดให้ดีกว่าหรือให้แตกต่าง
- ทำการพิจารณานโยบายต่าง ๆ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการร้องเรียนของท่าน

บางครั้งเราอาจจะเปลี่ยนสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ได้ หรือผู้จัดการข้อร้องเรียนอาจจะลงความเห็นว่าการตัดสินใจเดิมเหมาะสมกับสถานการณ์แล้ว ไม่ว่าผลลัพธ์จะเป็นอย่างไร ผู้จัดการข้อร้องเรียนจะให้เหตุผลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการตัดสินใจของเขา ซึ่งอาจเป็นการประชุมหรือโดยทางโทรศัพท์หรือทางอีเมล

ถ้าท่านไม่พอใจกับผลที่ได้ สามารถขอพูดคุยกับผู้จัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นและข้อกังวลของท่าน

ถ้าท่านยังไม่พอใจหรือเชื่อว่าผลลัพธ์ของการร้องเรียนไม่ถูกต้องและ/หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไม่ยุติธรรม ท่านสามารถขอให้มีการตรวจสอบได้ การขอเรื่องควรติดต่อกับผู้จัดการข้อร้องเรียนคนแรกหรือหัวหน้าของเขา

การตรวจสอบควรดำเนินการโดยบุคคลที่ไม่ถูกกล่าวหาไม่ว่าเกี่ยวกับอย่างหนึ่งอย่างใด และไม่เคยเกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน

การตรวจสอบข้อร้องเรียนจากภายนอกอาจดำเนินการโดยองค์กรต่างๆ เช่น NSW Ombudsman

## บริการล่ามทางโทรศัพท์

ถ้าท่านอยากได้ข้อมูลเพิ่มเติมโปรดโทรศัพท์ครูใหญ่โรงเรียนของท่าน ถ้าท่านต้องการล่ามให้ช่วยในการสอบถาม โปรดโทรบริการล่ามทางโทรศัพท์หมายเลข 131 450 และขอล่ามภาษาของท่าน บอกหมายเลขที่ต้องการติดต่อแก่พนักงานโทรศัพท์ พนักงานจะจัดล่ามให้ช่วยในการสนทนาของท่าน ท่านไม่ต้องเสียเงินสำหรับบริการนี้