

提出跟我们学校有关的投诉

我们尽力及时解决投诉，您最好尽早让我们了解您所关注的问题。

有些事情也许适宜向校长投诉。如果您不确定向谁投诉，那么您孩子的老师或学校办公室工作人员可以为您提供适当的联系方式。



谈论问题是开始解决问题的最好方法。

首先可以跟孩子的老师或者跟学校办公室工作人员联系，在中学可以试着找年级顾问。如果您愿意的话，可以当面、发电邮、打电话或写信提出投诉。请安排时间跟老师见面，或者打电话给学校要求预约。



有时候，我们也许会要求您书面提出投诉。请讲清楚详细情况，告诉我们您所希望的投诉结果。

我们可以帮助您书面提出投诉。您也可以使用投诉表或者 Feedback Assist widget - 这些都在教育部网站上。请安排时间跟老师见面，或者打电话给学校要求预约。



在许多情况下，工作人员可以直接处理向他们提出的投诉。有些投诉需要校长或工作场所经理参与。

负责处理投诉的人会收集所需要的资料，以便认真分析所关注的问题、用最妥善的方式做出决定。投诉经理在跟您联系之前可能会进行调查。

在响应投诉的时候，我们可能会采取以下一项或几项措施：

- 采取行动来解决问题或改善局面
- 道歉
- 解释
- 承认事情处理得不够妥当，本来可以采用其他方式来处理
- 在您提出投诉之后，我们答应重新研究有关政策。

有时候，我们也许无法改变已经发生的事情，或者投诉经理会断定最初的决定在这种情况下是适当的。无论结果如何，投诉经理都会向您明确说明其决定的理由，可能在会议上说明，也可以打电话或发电邮说明。

如果您对投诉结果不满意，可以要求跟投诉经理谈，以便讨论问题并提出您的疑虑。

如果您仍然不满意，或者认为投诉结果不正确或投诉处理过程不公平，那么您可以要求复查。这个要求应该向最初的投诉经理或其上级提出。

复查应该由并未以任何方式成为投诉对象而且并未参加处理投诉的人来进行。

对投诉的外部复查可由诸如NSW Ombudsman等机构来进行。

电话口译服务处

如果您想了解更多信息，请打电话给校长。如果您需要口译协助您查询，请打电话 131 450 给电话口译服务处，要求安排说您的语言的口译员。请把您要打的电话号码告诉接线员，接线员就会安排一名口译员在电话中协助您通话。这项服务不必向您收费。