

# 학교에 대한 불만제기

학교들이 불만제기를 지체없이 해결하고자 노력하기 때문에, 귀하의 우려사항을 가능하면 일찍 학교에 알리는 것이 최선입니다. 어떤 문제들은 교장 선생님에게 말하는 것이 적절할 수 있습니다. 누구에게 불만제기를 해야 할지 확신이 없는 경우에는, 자녀의 담임교사 또는 교직원이 정확한 연락처를 제공해줄 수 있습니다.



### 문제에 대한 대화가 문제 해결을 시작하는 최선의 방법이 될 수 있습니다.

자녀의 담임교사에게 연락하거나, 교직원과 대화를 통해 시작하거나, 고등학교의 경우 학년 담당 상담사와 시작하십시오. 귀하가 직접 대면하거나, 이메일, 전화, 서신 등 선호하는 방법으로 불만을 제기할 수 있습니다. 시간을 내어 담임교사와 만나거나 학교로 전화하여 시간 약속을 하십시오.



### 간혹 학교에서 서면으로 불만제기를 하도록 요청할 수도 있습니다. 세부내용을 포함시키고 불만제기의 결과로 무엇이 이루어지길 바라는지 학교에 알려주십시오.

학교가 서면으로 불만제기 하는 것을 도울 수 있습니다. 또한 귀하가 불만제기 양식 또는 Feedback Assist widget (둘 다 교육부 웹사이트에 있음)을 이용할 수 있습니다. 시간을 내어 담임교사와 만나거나 학교로 전화하여 시간 약속을 하십시오.



많은 경우, 교직원이 자기에게 직접 제기된 불만제기를 관리할 수 있습니다. 일부 불만제기는 교장 선생님이나 직장 매니저의 참여가 필요할 것입니다.

불만제기 관리자는 우려사항을 제대로 평가하는 데 필요한 정보를 수집하고 최선의 해결방법에 대한 결정을 할 것입니다. 불만제기 관리자가 귀하에게 연락하기 전에 조사를 할 수도 있습니다.

불만제기에 응하면서, 학교는 다음 중 한 가지 이상을 할 것입니다.

- 문제 해결 또는 상황 개선을 위한 조치를 취한다
- 사과한다
- 해명한다
- 그 상황이 더 나은 방식 또는 다른 방식으로 처리될 수 있었음을 인정한다
- 불만제기의 결과로서 방침 재검토에 착수한다

때로는, 학교가 발생한 일을 변경할 수 없거나 불만제기 관리자가 최초 결정이 그 상황에서 적절했다고 결정할 수도 있습니다. 결과가 어떻게 나오든, 불만제기 관리자는 결정에 대한 명확한 이유를 제시할 것입니다. 이것이 회의에서 또는 전화나 이메일을 통해서 이루어질 수 있습니다.

귀하가 결과에 대해 만족하지 못하는 경우, 불만제기 관리자와 대화를 요청하고 귀하의 우려사항을 제기할 수 있습니다.

그래도 귀하가 여전히 만족하지 못하거나, 불만제기 결과가 올바르지 않았다고/또는 불만제기 처리 절차가 불공정했다고 믿는 경우, 재검토를 요청할 수 있습니다. 이 요청은 최초 불만제기 관리자에게 또는 그의 상사에게 해야 합니다.

재검토는 어떤 식으로든 해당 불만제기의 대상이 아니었으며 불만제기 관리와 무관했던 사람을 통해 이루어져야 합니다.

NSW Ombudsman과 같은 외부 기관을 통해 불만제기 재검토가 수행될 수도 있습니다.

## 전화 통역 서비스

더 자세한 정보를 원하시면 학교 교장에게 연락하십시오. 문의사항을 도와드릴 통역사가 필요하시면 전화 통역사 서비스 131 450으로 전화하여 한국어 통역사를 요청하십시오. 연결하길 원하시는 번호를 오퍼레이터에게 알려주시면 오퍼레이터가 통역사를 전화상에 대기시켜 귀하의 대화를 도울 것입니다. 이 서비스는 귀하에게 무료입니다.