

## Do you need help resolving a concern? Information about support persons and advocates

# Танд асуудал шийдэхэд тусламж хэрэгтэй байна уу?

## Туслах хүн болон өмгөөлөгчийн тухай мэдээлэл

Энэхүү хөтөч нь гэр бүл, эцэг эх, асран хамгаалагч, туслах хүн болон өмгөөлөгчдөд туслах хүн болон өмгөөлөгч ямар үүрэгтэй мөн аливаа асуудлыг сургуульд мэдээллэн, гомдол гаргахад тэд танд хэрхэн туслах тухай мэдээллийг олгох зорилготой.

Сургуульд аливаа асуудлыг мэдээллэхэд зарим хүмүүсийн хувьд илүү бэрхшээлтэй байдаг. Энэ тал дээр хэн нэгнээс тусламж авах нь зүйтэй.

18 болон түүнээс дээш настай хэн ч эцэг эх, асран хамгаалагч, сурагч эсвэл гэр бүлийн гишүүнд туслах хүн нь болох боломжтой. Мөн эцэг эх, асран хамгаалагч, сурагч эсвэл гэр бүлийн гишүүд мэргэжлийн өмгөөлөх үйлчилгээнд хандан тусламж авах боломжтой.

Боловсролын Яам NSW мужийн сургуулиудтай холбоотой асуудлуудыг аль болох дотооддоо шийдвэрлэхийг зорьдог. Хэрвээ тухайн асуудлыг цааш уламжлах шаардлагатай болсон тохиолдолд Яамны цахим [ГОДЛЫН МАЯГТ](#)-г ашиглах боломжтой.

Хэрвээ асуудлыг дотооддоо шийдвэрлэх боломжгүй бөгөөд гомдол гаргах болсон тохиолдолд туслах хүн эсвэл өмгөөлөгч тухайн үйл явцад танд дараах мэдээллээр туслах боломжтой. Үүнд:

- сургуультай хэрхэн үр дүнтэй харилцах
- асуудал, гомдлыг шийдвэрлэх үйл явц
- асуудал, гомдлыг шийдвэрлэх хугацаа
- дараагийн алхам буюу хэзээ юу хийгдэх
- тухайн үйл явцтай холбоотой аливаа асуулт гарахад хэнтэй холбогдох
- хэрвээ асуудлыг хөндөж, гомдол гаргасан хүн тухайн асуудлыг шийдвэрлэсэн арга барил эсвэл гаргасан шийдвэрт сэтгэл хангалуун бус тохиолдолд юу хийх тухай зэрэг орно.

Туслах хүн эсвэл өмгөөлөгч нь орчуулагчийн үүрэг гүйцэтгэх ёсгүй. Хэрвээ уулзалт эсвэл ярилцлаганд танд орчуулагч хэрэгтэй бол сургууль тохирсон үйлчилгээнд хандан зохицуулах ёстой. Тухайн үеийн боломжоос хамааран орчуулгын үйлчилгээ нь биеэр, видео эсвэл утсаар явагдаж болно. Сургуульдаа урьдчилан хандаж мэдэгдээрэй.

Туслах хүн эсвэл өмгөөлөгчид хандахаасаа өмнө тэдний ямар үүрэг, оролцоотой байх тухай тунгааж бодох нь зүйтэй – тэд тухайн хүнд зөвхөн тусламж, дэмжлэг үзүүлэх үүрэгтэй юу эсвэл тухайн асуудалд шийдэл гаргахад туслах үүрэгтэй юу?



### Туслах хүний үүрэг

Туслах хүн гэдэг нь гомдол гаргагчид практик болон сэтгэлзүйн дэмжлэг үзүүлэх замаар гомдлыг шийдвэрлэхэд туслах үүрэгтэй 18 болон түүнээс дээш настай хүн юм. Туслах хүн дараах зүйлсийг хийж боломжтой ба үүнд:

- уулзалтуудад оролцох
- тухайн нөхцөл байдалтай холбоотой мэдээлэл байгаа тохиолдолд түүнийгээ уулзалтуудад илэрхийлэх
- эрх, үүргийн тухай зөвлөгөө өгөх
- тухайн үйл явц, ажиллагааг тодруулах
- тухайн хүнд дэмжлэг, туслалцаа үзүүлэн, зөвлөгөө өгөх зорилгоор уулзалтыг завсарлуулах санал тавих
- гомдол гаргагч хүссэн тохиолдолд уулзалтын үеэр түүнтэй ярилцах
- тэмдэглэл хөтлөх
- гаргасан шийдвэрийг хэрэгжүүлэхэд туслах гэх мэт орно.

Туслах хүн асуулт асуун, мэдээлэл өгөх боломжтой. Тухайлбал хэрвээ гомдол гаргагч тухайн асуудалд шууд оролцоотой бөгөөд юу болсон тухай мэдээлэлтэй эсвэл тэдэнд асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх тухай хуваалцах санал бодол байгаа тохиолдол байж болно.

Хэрвээ хуулийн төлөөлөгч туслах хүний үүрэг хүлээж байгаа үед тухайн гомдол гаргагчид өөрийгөө илэрхийлэх боломж олгох нь чухал.

Туслах хүн нь гэрч болох эсвэл зөвлөх үүрэгтэй хүн юм.

Туслах хүн нь гомдол гаргагчийн өөрт нь хэлсэн мэдээллийг дамжуулах нь зохисгүй ба туслах хүн гомдол гаргагчид асуудал, гомдлоо өөрөө илэрхийлэхэд нь дэмжлэг үзүүлэх үүрэгтэй.



## Гадны өмгөөлөгчийн үүрэг

Гадны өмгөөлөгч гэдэг нь асуудлыг мэдээллэн, гомдол гаргаж буй хүнийг төлөөлөн ярих эрхтэй, тухайн хүнд эерэг шийдэл гаргахад дэмжлэг үзүүлэх зорилго бүхий 18 ба түүнээс дээш настай хүн юм. Энэ хүн нь ихэвчлэн мэргэжлийн өмгөөлөх үйлчилгээ үзүүлдэг хүн байна.

Тэд ихэнхдээ тухайн гомдол гаргагч хүн үр дүнтэй харилцаа үүсгэн, тухайн нөхцөл байдалд бие даан арга хэмжээ авах боломжгүй тохиолдолд оролцдог. Туслах хүнтэй адилхан тусламж, дэмжлэг үзүүлэхээс гадна өмгөөлөгч нь дараах зүйлсийг хийх боломжтой ба үүнд:

- санал, гомдолтой холбоотой хэлэлцүүлэгт өөрийн санал бодлоо илэрхийлэх, мөн
- хэрэгжсэн болон үл хэрэгжсэн арга хэмжээг хүлээн зөвшөөрөх



## Сургуультай хамтран ажиллах - зөвлөмжүүд

Сургуулиуд аливаа асуудлыг түргэн, шуурхай бөгөөд дотооддоо шийдвэрлэхийг зоридог. Бид эцэг эх, асран хамгаалагч, гэр бүлийн гишүүд, туслах хүн болон өмгөөлөгчдийг тухайн асуудлыг удирдаж буй хүн болон сургуулийн төлөөлөгчидтэй хамтран ажиллахыг уриалж байна. [Бидний асуудал, гомдлыг үр дүнтэй мэдээллэх тухай зөвлөмж болон зөвлөгөө](#) нь танд туслах анхны алхам байх болно.

- Энэ нь тухайн асуудал, гомдолд хамааралтай баримт болон сурагчдад гарах үр дагаварт анхаарлаа хандуулахад туслах болно.
- Эелдэг бөгөөд тайван харилцаа үүсгэх
- Хэдийгээр 18 нас хүрсэн хэн ч гомдол гаргагчид туслах хүн нь болох боломжтой ч, сургууль хүндэтгэх шалтгаантай тохиолдолд тухайн санал болгосон хүнийг оролцуулахгүй байх шийдвэр гаргах боломжтой. Тухайлбал хэрвээ тухайн хүнийг бусдын эрүүл мэнд болон аюулгүй байдалд эрсдэл учруулах магадлалтай гэж үзэх эсвэл тухайн хүнд хүүхдийн тухай мэдээлэл авахыг хуулиар хориглосон байх гэх мэт.
- Асуудлыг мэдээллэн, гомдол гаргах үйл явцад голдуу нэг хүнийг туслах хүнээр санал болгодог. Сургуулиудад энэ нь сургуулийн захирал эсвэл аль нэг ажилтан байж болно.
- Сургууль ажилтанд мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх, ажиглах эсвэл тэмдэглэл хөтлөх зорилгоор уулзалтанд өөр нэг хүн байлгах шийдвэр гаргаж болно.
- Өөрөөр зөвшилцөөгүй тохиолдолд аливаа гомдлын тухай бүх нарийн мэдээллүүд болон гаргасан шийдэл нууцлалтай байх ёстой.

Зарим тохиолдолд санал болгосон туслах хүн эсвэл өмгөөлөгч тухайн шийдвэрлэх үйл явцад тийм ч тохиромжтой биш байх магадлалтай. Тухайлбал:

- Туслах хүн эсвэл өмгөөлөгч нь тухайн нөхцөл байдалд шууд оролцоотой байсан бөгөөд тухайн гомдол гаргагчийн талд бүрэн ажиллах боломжгүй гэж үзэх.
- Хэрвээ хамтран амьдрагч эсвэл гэр бүлийн гишүүн туслах хүн эсвэл өмгөөлөгчөөр сонгогдсон тохиолдолд уулзалтын үеэр магадгүй тэдний сонсож байгаагүй хувийн мэдээллийг хуваалцах магадлалтай гэдгийг сануулах ёстой.

Хэрвээ тухайн хүн бодлогогүй эсвэл зүй бус үйлдэл гаргасан тохиолдолд уулзалт эсвэл хэлэлцүүлгийг цуцлах боломжтой. Зүй бус үйлдэлд дараах зүйлс орох ба үүгээр хязгаарлагдахгүй. Үүнд:

- Ёс журамгүй үйлдэл, бэлгийн болон арьс өнгөөр ялгаварласан эсвэл гутаасан шүүмжлэл зэрэг бүдүүлэг, доромжилсон үг хэллэг ашиглах
- Хүчирхийлэн, сүрдүүлсэн дохио, зангаа зэрэг түрэмгийлэн, айлгасан үйлдлүүд
- Уулзалтын сэдвийг үндсэн зорилгоос нь өөрчлөн чиглүүлэх
- Зохимжгүй бөгөөд цаг үрсэн харилцаа үсгэх
- Тухайн уулзалт эсвэл утсан дуудлагад оролцож буй бүх хүнээс зөвшөөрөл авалгүйгээр бичлэг хийх зэрэг орно.

## Дэлгэрэнгүй мэдээлэл

Илүү дэлгэрэнгүй мэдээлэл авахыг хүсвэл бидний [санал гомдлыг үр дүнтэй мэдээллэх тухай зөвлөмж болон зөвлөгөө](#), мөн манай сургуулийн талаар [санал гомдол гаргах тухай товч лавлагаа](#) бүхий хөтөчийг сонирхоорой.

## Утсан орчуулгын үйлчилгээ

Хэрвээ танд илүү дэлгэрэнгүй мэдээлэл хэрэгтэй бол сургуультай холбогдоорой. Хэрвээ сургуультай холбогдох орчуулагч хэрэгтэй бол 131 450 дугаарт залган өөрийн хэлээ мэдэгдэн, сургуультай холбож өгөхийг хүсээрэй. Оператор таны яриаг орчуулах орчуулагчийг шугамд холбож өгөх болно. Энэ үйлчилгээ нь үнэ төлбөргүй юм.