

提出跟我們學校有關的投訴

我們盡力及時解決投訴，您最好儘早讓我們瞭解您所關注的問題。

有些事情也許適宜向校長投訴。如果您不確定向誰投訴，那麼您孩子的老師或學校辦公室工作人員可以為您提供適當的聯絡方式。



談論問題是開始解決問題的最好方法。

首先可以跟孩子的老師或者跟學校辦公室工作人員聯絡，在中學可以試著找年級顧問。如果您願意的話，可以當面、發電郵、打電話或寫信提出投訴。請安排時間跟老師見面，或者打電話給學校要求預約。



有時候，我們也許會要求您書面提出投訴。請講清楚詳細情況，告訴我們您所希望的投訴結果。

我們可以幫助您書面提出投訴。您也可以使用投訴表或者 Feedback Assist widget - 這些都在教育部網站上。請安排時間跟老師見面，或者打電話給學校要求預約。



在許多情況下，工作人員可以直接處理向他們提出的投訴。有些投訴需要校長或工作場所經理參與。

負責處理投訴的人會收集所需要的資料，以便認真分析所關注的問題、用最妥善的方式做出決定。投訴經理在跟您聯絡之前可能會進行調查。

在響應投訴的時候，我們可能會採取以下一項或幾項措施：

- 採取行動來解決問題或改善局面
- 道歉
- 解釋
- 承認事情處理得不夠妥當，本來可以採用其他方式來處理
- 在您提出投訴之後，我們答應重新研究有關政策。

有時候，我們也許無法改變已經發生的事情，或者投訴經理會斷定最初的決定在這種情況下是適當的。無論結果如何，投訴經理都會向您明確說明其決定的理由，可能在會議上說明，也可以打電話或發電郵說明。

如果您對投訴結果不滿意，可以要求跟投訴經理談，以便討論問題並提出您的疑慮。

如果您仍然不滿意，或者認為投訴結果不正確或投訴處理過程不公平，那麼您可以要求複查。這個要求應該向最初的投訴經理或其上級提出。

複查應該由並未以任何方式成為投訴物件而且並未參加處理投訴的人來進行。

對投訴的外部複查可由諸如NSW Ombudsman等機構來進行。

電話口譯服務處

如果您想瞭解更多資訊，請打電話給校長。如果您需要口譯協助您查詢，請打電話 131 450 給電話口譯服務處，要求安排說您的語言的口譯員。請把您要打的電話號碼告訴接線員，接線員就會安排一名口譯員在電話中協助您通話。這項服務不必向您收費。