

## Mengajukan keluhan tentang sekolah kami

Kami berkomitmen untuk menangani keluhan dengan segera, jadi sebaiknya Anda memberi tahu kami tentang masalah Anda sedini mungkin.

Untuk beberapa hal, mungkin lebih tepat untuk berbicara dengan kepala sekolah. Jika Anda tidak yakin kepada siapa harus mengajukan keluhan, guru atau staf kantor sekolah anak Anda dapat memberi Anda rincian kontak yang benar.



### Membicarakan masalah mungkin merupakan cara terbaik untuk mulai menyelesaikannya.

Mulailah dengan menghubungi guru anak Anda, dengan berbicara dengan staf kantor sekolah, atau di sekolah menengah atas, cobalah hubungi penasihat kelas (year advisor). Anda dapat menyampaikan keluhan Anda secara tatap muka, melalui email, melalui telepon atau melalui surat sesuai pilihan Anda. Luangkan waktu untuk bertemu dengan guru atau teleponlah sekolah untuk membuat janji temu.



### Terkadang kami mungkin akan meminta Anda untuk mengajukan keluhan secara tertulis. Cantumkan rincian dan beri tahu kami apa yang Anda inginkan terjadi sebagai hasil dari keluhan tersebut.

Kami dapat membantu Anda untuk mengajukan keluhan Anda secara tertulis. Anda juga dapat menggunakan formulir keluhan atau Feedback Assist widget - keduanya ada di situs web Departemen Pendidikan. Luangkan waktu untuk bertemu dengan guru atau teleponlah sekolah untuk membuat janji temu.



Dalam banyak kasus, staf dapat menangani keluhan yang disampaikan langsung kepada mereka. Untuk beberapa keluhan, kepala sekolah atau manajer tempat kerja perlu dilibatkan.

Orang yang menangani keluhan akan mengumpulkan informasi yang mereka butuhkan untuk menilai masalah secara layak dan membuat keputusan tentang langkah ke depan yang terbaik. Manajer keluhan dapat melakukan penyelidikan sebelum menghubungi Anda.

Saat menanggapi keluhan, kami dapat melakukan satu atau beberapa hal berikut:

- mengambil tindakan untuk mengatasi masalah atau memperbaiki situasi
- meminta maaf
- memberi penjelasan
- mengakui bahwa situasinya semestinya ditangani dengan lebih baik atau dengan cara lain
- berjanji untuk meninjau kebijakan sebagai hasil dari keluhan Anda.

Kadang-kadang, kami mungkin tidak dapat mengubah apa yang telah terjadi atau manajer keluhan mungkin memutuskan bahwa keputusan semula memang tepat untuk keadaan tersebut. Apa pun hasilnya, manajer keluhan akan memberi Anda alasan yang jelas atas keputusan mereka. Ini mungkin dilakukan dalam rapat atau melalui telepon atau email.

Jika Anda tidak puas dengan hasilnya, Anda dapat meminta untuk berbicara dengan manajer keluhan untuk membicarakan masalah dan menyampaikan kekhawatiran Anda.

Jika Anda tetap tidak puas atau yakin bahwa hasil pengajuan keluhan tidak benar dan/atau proses penanganan keluhan tidak adil, Anda dapat meminta peninjauan ulang. Permintaan tersebut harus ditujukan kepada manajer keluhan semula atau supervisor mereka.

Peninjauan ulang harus dilakukan oleh orang yang bukan subjek keluhan dan tidak terlibat dalam penanganan keluhan.

Tinjauan eksternal atas keluhan dapat dilakukan oleh organisasi seperti NSW Ombudsman.

### Layanan juru bahasa telepon

Jika Anda ingin informasi lebih lanjut, silakan hubungi kepala sekolah Anda. Jika Anda memerlukan layanan juru bahasa untuk membantu Anda bertanya, silakan hubungi Layanan Juru Bahasa Lewat Telepon di nomor 131 450 lalu mintalah juru bahasa dalam bahasa Anda. Beri tahu operator nomor telepon yang ingin Anda hubungi dan operator akan menyambungkan juru bahasa untuk membantu Anda dalam percakapan. Anda tidak akan dikenakan biaya untuk layanan ini.