Making a complaint about our schools

Kutoa malalamiko kuhusu shule zetu

Tumejitolea kusuluhisha malalamiko mara moja, kwa hivyo ni bora ukitujulisha kuhusu wasiwasi wako mapema iwezekanavyo.

Kwa mambo mengine inaweza kuwa sahihi kuongea na mwalimu mkuu wa shule. Ikiwa huna uhakika wa kulalamika kwa nani, mwalimu wa mtoto wako au wafanyakazi wa ofisi ya shule wanaweza kukupa maelezo sahihi ya mawasiliano.

Kuzungumza kuhusu matatizo kunaweza kuwa njia nzuri zaidi kuanza kuyatatua.

Anza kwa kuwasiliana na mwalimu wa mtoto wako, kwa kuongea na wafanyakazi wa ofisi ya shule, au katika shule ya juu jaribu mshauri wa mwaka. Unaweza kutoa malalamiko yako kwa mtu, kwa barua pepe, kutumia simu au kwa njia ya barua ukipendelea. Panga muda wa kukutana na mwalimu au piga simu shuleni na omba kwa miadi.

Wakati mwingine tunaweza kukuomba uandike malalamiko yako kwa maandishi. Jumuisha maelezo na utauambie ni nini ungependa kutokea kutokana na malalamiko.

Tunaweza kukusaidia kuandika malalamiko yako. Unaweza pia kutumia fomu ya malalamiko au Feedback Assist widget – yote ipo kwa tovuti ya Idara ya Elimu. Panga muda ya kukutana na mwalimu au piga simu shuleni na omba kwa mkutano.

Katika visa vingi, wafanyakazi wanaweza kudhibiti malalamiko ambao imetolewa moja kwa moja nao. Malalamiko mengine yatahitaji ushiriki wa mwalimu mkuu au meneja wa mahali pa kazi.

Mtu anayesimamia malalamiko atakusanya habari anayohitaji ili kutathmini maswala na kufanya uamuzi kuhusu njia bora ya kusonga mbele. Meneja wa malalamiko anaweza kuuliza maswali kabla ya kuwasiliana nawe.

Wakati wa kujibu malalamiko, tunaweza kufanya moja au zaidi ya yafuatayo:

- **chukua hatua za kutatua jambo au kuboresha hali**
- **omba radhi**
- **toa maelezo**
- **tambua kuwa hali ingeweza kushughulikiwa vizuri zaidi au tofauti**
- **ahidi ya kukagua sera kama matokeo ya malalamiko lako.**

Pengine, labda hatuwezi kubadilisha kilichotokea au meneja wa malalamiko ataamua kuwa uamuzi wa asili ulifaa katika mazingira hayo. Matokeo yoyote, meneja wa malalamiko atakupa sababu wazi kwa amuzi lake. Hii inaweza kuwa katika mkutano au kwa simu au barua pepe.

Ikiwa hujaridhika na matokeo, unaweza kuomba kuzungumza na meneja wa malalamiko ili uzungumze juu ya maswala na wasiwasi wako.

Ikiwa bado hujaridhika au unaamini kuwa matokeo ya malalamiko sio sahihi na/au mchakato wa kushughulikia malalamiko hukuwa wa haki, unaweza kuomba ukaguzi. Ombi linapaswa kuelekezwa kwa meneja wa malalamiko ya awali au msimamizi wao.

Mapitio yanapaswa kufanyikiwa na mtu ambaye hajawahi kulalamikiwa kwa njia yoyote na hajahusika katika kusimamia malalamiko.

Mapitio ya nje ya malalamiko yanaweza kuendeshwa na mashirika kama vile NSW Ombudsman (Mchunguzi Mkuu wa NSW).

Huduma ya mkalimani wa simu

Ikiwa unataka maelezo zaidi tafadhali upigie simu mwalimu mkuu wa shule yako. Ikiwa unahitaji mkalimani kukusaidia na swali lako, tafadhali upige simu Huduma ya Mkalimani wa Simu kwenye 131 450 na uombe kwa mkalimani katika lugha yako. Mwambie mpokeaji simu nambari ya simu unayotaka kupiga simu na mpokeaji simu atapata mkalimani kwenye simu ili kukusaidia na mazungumzo. Hutalipa kwa huduma hii.