

Okullarımız hakkında şikâyetle bulunmak

Şikayetleri çabucak çözümlemeye yükümlüyüz; bu nedenle, şikayetinizi bize mümkün olan en erken zamanda bildirin.

Kimi konularda, okul müdürü ile konuşmak uygun olur. Kime şikâyetle bulunacağınızdan emin değilseniz, çocuğunuzun öğretmeni veya okul ofisi görevlileri size doğru ilişki ayrıntılarını sağlayabilir.



Sorunları çözmek için onlar hakkında konuşmak en iyi yol olabilir.

Çocuğunuzun öğretmeni ile ilişkiye geçmekle, okulun ofis görevlileri ile konuşmakla başlayın, eğer okul lise ise yıl danışmanını deneyin. Şikayetinizi tercihinize göre kişisel olarak, e-posta ile, telefonla veya mektupla bildirebilirsiniz. Öğretmenle görüşmek için zaman ayırın veya okula telefon edin ve bir randevu isteyin.



Bazen şikâyeti yazılı olarak yapmanızı isteyebiliriz. Ayrıntıları dahil edin ve şikâyetin sonucu olarak ne olmasını istediğinizi bize bildirin.

Şikayetinizi yazıya dökmeniz için size yardım edebiliriz. Ayrıca şikâyet formunu veya Feedback Assist widget kullanabilirsiniz, her ikisi de Eğitim Bakanlığı'nın internet sitesindedir. Öğretmenle görüşmek için zaman ayırın veya okula telefon edin ve bir randevu isteyin.



Çoğu durumda, görevliler doğrudan kendilerine bildirilen şikayetlerin gereğini yapabilirler. Bazı şikayetlerin okul müdürünün veya işyeri müdürünün katılımına gereksinimi olacaktır.

Şikâyetin gereğini yapan kişi, endişeleri doğru bir şekilde değerlendirmek ve en iyi çözüm yolu için bir kararda bulunmak amacıyla ihtiyacı olan bilgileri toplayacaktır. Şikâyet müdürü, sizinle ilişkiye geçmeden önce soruşturmalar yapabilir.

Bir şikâyeti yanıtlarken şunlardan birini veya daha fazlasını yapabiliriz:

- sorunu çözümlemek veya durumu iyileştirmek için harekete geçmek
- özür dilemek
- bir açıklamada bulunmak
- durumun daha iyi veya farklı bir şekilde ele alınabileceğini kabul etmek
- şikayetinizin sonucu olarak politikaların gözden geçirilmesini üstlenmek.

Bazen, olan bir şeyi değiştiremeyebiliriz veya şikâyet müdürü, ilk kararın o koşullarda doğru olduğuna karar verecektir. Sonuç ne olursa olsun, şikâyet müdürü, verdiği karar hakkında size açık bir neden gösterecektir. Bu bir görüşmede veya telefonla ya da e-posta ile olabilir.

Sonuçtan tatmin olmamışsanız, sorunlar hakkında konuşmak ve endişelerinizi dile getirmek için şikâyet müdürü ile konuşmak isteyebilirsiniz.

Yine de tatmin olmazsanız veya şikâyet sonucunun yanlış olduğuna ve/veya şikâyeti ele alma işleminin doğru olmadığına inanıyorsanız, gözden geçirilmesini isteyebilirsiniz. Bu istek ilk şikâyet müdürüne veya onun yöneticisine iletilmelidir.

Gözden geçirmeler, herhangi bir şekilde şikâyet konusu olmayan ve şikâyetin yönetilmesinde yer almamış olan bir kişi tarafından tamamlanmalıdır. Şikayetlerin dışardan gözden geçirilmeleri NSW Ombudsman gibi kuruluşlar tarafından yürütülebilir.

Telefonla tercüme servisi

Okulla konuşmanıza yardımcı olması için bir tercümana ihtiyacınız varsa, lütfen 131 450 numaralı telefondan Telefonla Tercüme Servisi'ni arayın ve kendi dilinizde bir tercüman isteyin. Operatöre aramak istediğiniz numarayı söyleyin ve operatör, konuşmanızda yardımcı olması için telefona bir tercüman bağlayacaktır. Bu hizmet için sizden ücret alınmayacaktır.