

Cách thức phàn nàn về nhà trường

Chúng tôi cam kết giải quyết nhanh chóng các phàn nàn, do đó quý vị hãy cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt về các quan ngại của quý vị nếu có.

Đối với một số sự việc, thì có lẽ điều thích đáng là quý vị nên thảo luận với hiệu trưởng. Nếu quý vị không biết chắc nên nói với ai về các phàn nàn của mình, thì giáo viên của con quý vị hoặc nhân viên văn phòng trường có thể cho quý vị biết chi tiết liên lạc thích hợp.



Thảo luận về các vấn đề có thể là cách tốt nhất để bắt đầu giải quyết vấn đề.

Nên bắt đầu bằng cách liên lạc giáo viên của con em mình, hoặc nói chuyện với nhân viên văn phòng, hoặc nếu là trường trung học thì quý vị hãy thử liên lạc cố vấn niên học (year advisor). Quý vị có thể thân hành đến trường để phàn nàn, hoặc gửi email, gọi điện thoại hoặc viết thư nếu muốn. Nên dành ra thì giờ để gặp giáo viên hoặc điện thoại đến trường để lấy hẹn.



Đôi khi chúng tôi có thể yêu cầu quý vị viết thư/đơn phàn nàn. Vui lòng nêu ra các chi tiết và cho chúng tôi biết quý vị muốn việc phàn nàn của mình sẽ có kết quả như thế nào.

Chúng tôi có thể giúp quý vị viết thư phàn nàn. Quý vị cũng có thể dùng mẫu đơn phàn nàn hoặc công cụ Feedback Assist widget – cả hai đều có trên trang mạng của Bộ Giáo dục. Nên thu xếp thì giờ để gặp giáo viên, hoặc điện thoại đến trường để lấy hẹn.



Trong nhiều trường hợp, nhân viên có thể xử trí/giải quyết việc phàn nàn mà họ trực tiếp nhận được. Một số phàn nàn cần đến sự giải quyết của hiệu trưởng hoặc quản lý nơi làm việc.

Người quản lý phàn nàn sẽ thu thập thông tin cần đến để thẩm định các quan ngại của quý vị một cách thích đáng và quyết định đường hướng tốt nhất. Vị quản lý phàn nàn có thể cần truy xét thông tin trước khi liên lạc quý vị.

Khi trả lời một vụ phàn nàn, chúng tôi có thể làm một hoặc nhiều việc sau:

- có hành động để sửa chữa vụ việc hoặc cải tiến tình huống
- xin lỗi
- đưa ra giải thích
- thừa nhận rằng tình huống đó lẽ ra đã được giải quyết tốt đẹp hơn hoặc khác hơn
- cam kết việc duyệt lại các chính sách, nhờ kết quả việc phàn nàn của quý vị.

Đôi khi, chúng tôi không thể thay đổi những gì đã xảy ra hoặc vị quản lý phàn nàn sẽ cho rằng quyết định ban đầu là thích đáng trong tình huống đó. Bất kể kết quả như thế nào, vị quản lý phàn nàn sẽ giải thích rõ cho quý vị về quyết định của họ. Việc này có thể thực hiện qua cuộc gặp, qua điện thoại hoặc email.

Nếu không hài lòng với kết quả, quý vị có thể yêu cầu để thảo luận thêm với vị quản lý đó về các vấn đề và nêu ra các quan ngại của quý vị.

Nếu vẫn chưa hài lòng hoặc cho rằng kết quả giải quyết phàn nàn là không đúng và/hoặc tiến trình xử trí phàn nàn không công bằng, quý vị có thể yêu cầu được tái xét. Nên đề cập việc này với vị quản lý phàn nàn lúc đầu hoặc cấp trên của họ.

Việc tái xét phải được thực hiện bởi một người không phải là đối tượng của vụ phàn nàn trong bất cứ cách nào, và cũng chưa tham gia vào việc quản lý phàn nàn đó.

Việc xét duyệt từ bên ngoài đối với các phàn nàn có thể được đảm trách bởi các cơ quan chẳng hạn như NSW Ombudsman (Kiểm sát viên NSW).

Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi điện thoại đến hiệu trưởng. Nếu quý vị cần thông dịch viên để gọi đến trường, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại (TIS) số 131 450 và yêu cầu thông dịch viên người Việt. Cho nhân viên tổng đài biết số điện thoại mà quý vị muốn gọi và nhân viên sẽ có thông dịch viên giữ đường dây để giúp quý vị trong cuộc đàm thoại. Quý vị không phải trả tiền cho dịch vụ này.