

Hãy cùng nói chuyện về các quan ngại của quý vị

Các trường học của chúng ta cam kết cung cấp nền giáo dục có chất lượng cho tất cả học sinh trong môi trường học tập an toàn, hoà hợp và quan tâm. Chúng tôi coi trọng việc phối hợp với phụ huynh và người chăm sóc như những đối tác trong việc giáo dục con họ.

Việc trao đổi thông tin giữa quý vị và nhà trường là một phần quan trọng trong việc giáo dục con quý vị. Quý vị nên cảm thấy tin tưởng là chúng tôi sẽ lắng nghe và xử lý các quan ngại của quý vị, và phối hợp với quý vị để giải quyết các khiếu nại.

Hãy liên lạc với trường quý vị ngay khi quý vị có những quan ngại. Điểm khởi đầu tốt nhất là nói chuyện với giáo viên của con quý vị, nhân viên điều phối khối lớp, nhân viên hành chính của trường hoặc hiệu trưởng. Hãy liên lạc với trường để sắp xếp cuộc hẹn hoặc nếu quý vị muốn, hãy gửi email, gọi điện hay viết thư cho trường.

Quý vị có thể được yêu cầu viết xuống các quan ngại của mình nếu quý vị cần cho chúng tôi biết về nhiều vấn đề khác nhau hoặc có tính phức tạp.

Hãy nói chuyện với hiệu trưởng của trường nếu:

- quý vị không đạt được kết quả thoả đáng với giáo viên hay nhân viên đó
- vấn đề là về tư cách của giáo viên hay nhân viên
- vấn đề là về điều gì đó ảnh hưởng đến việc giáo dục con quý vị.

Hãy nói chuyện với văn phòng giáo dục khu vực của trường quý vị nếu:

- quý vị cho là quan ngại của quý vị đã không được nhà trường giải quyết
- vấn đề là về tư cách của hiệu trưởng.

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các văn phòng giáo dục khu vực trên trang mạng của chúng tôi tại – education.wa.edu.au/contact

Khiếu nại ẩn danh

Quý vị có thể làm đơn khiếu nại ẩn danh, nhưng có thể khó khăn trong việc giải quyết vấn đề nếu chúng tôi không thể nói chuyện với quý vị về chi tiết khiếu nại.

Tiếp cận hỗ trợ

Làm đơn khiếu nại có thể rất căng thẳng đối với một số người. Quý vị có thể tiếp cận hỗ trợ bằng cách gọi điện cho đường dây hướng dẫn khiếu nại theo số 1800 655 985. Văn phòng Liên lạc Phụ huynh (Parent Liaison Office) có thể cung cấp sự hỗ trợ bằng cách làm đầu mối liên lạc giữa các trường, các văn phòng giáo dục khu vực, các dịch vụ trung tâm, phụ huynh và người chăm sóc, các thành viên của cộng đồng trường. Quý vị có thể liên lạc với Văn phòng Liên lạc Phụ huynh để được hướng dẫn vào bất kỳ lúc nào trong quy trình giải quyết đơn khiếu nại bằng email: parentliaison@education.wa.edu.au

Cách làm đơn khiếu nại hoặc thu thập thêm thông tin:



Hãy liên lạc với trường quý vị hoặc văn phòng giáo dục khu vực. Tìm chi tiết liên lạc: education.wa.edu.au/schoolsonline



Gọi điện cho đường dây hướng dẫn khiếu nại: [1800 655 985](tel:1800655985)
8:30 sáng đến 4:30 chiều thứ Hai đến thứ Sáu



Làm đơn khiếu nại và hiểu quy trình khiếu nại: education.wa.edu.au/complaints

Nếu quý vị không hài lòng về cách giải quyết đơn khiếu nại của mình hoặc cho rằng kết quả giải quyết không hợp lý, quý vị có thể muốn yêu cầu được tái xét độc lập vào bất kỳ giai đoạn nào trong quy trình bằng cách liên lạc với Cơ quan Thanh tra Tây Úc tại – ombudsman.wa.gov.au

Nếu quý vị có quan ngại, nói chuyện với giáo viên của con quý vị hay hiệu trưởng là điểm khởi đầu tốt nhất.