

## تقديم شكوى الى وزارة التربية

نحن ندرك انه في بعض الأحيان تسير الأمور على نحو خاطئ، وأنكم قد تشعرون بعدم تحقيق توقعاتكم. إذا كانت لديكم شكوى غير محلولة أو تريدون تقديم آرائكم ومقترحاتكم، فإننا نود ان نستمع لكم. إن من المهم أن نعمل سوياً، وأن نتحاور ونستمع ونجد الحلول الملائمة بطريقة تتسم بالكياسة والاحترام، وذلك لكي يتسنى لنا تحسين خدماتنا.

### قبل تقديم الشكوى

يتوجب عليكم قبل تقديم الشكوى القيام بما يلي:

- تحديد القضايا العالقة بوضوح والحلول التي تسعون اليها
- تقديم معلومات تامة وحقيقية
- التعاون بشأن أي طلبات لتقديم المزيد من المعلومات
- عدم تقديم أي معلومات خاطئة أو مضللة بشكل متعمد
- معاملة الموظفين الذين ينظرون في الشكوى بشكل يتسم بالكياسة والاحترام.

### أنواع الشكاوى والأمور المقلقة

يمكنكم اختيار تقديم شكوى إذا اعتقدتم أن المدرسة أو الروضة أو الدائرة قامت بأحد الأمور التالية:

- القيام بعمل غير صحيح
- التقصير في اداء عمل كان يتوجب عليها اداؤه
- التصرف بغير انصاف أو بشكل غير مهذب.

يمكن أن تكون شكاواكم أو آرائكم ومقترحاتكم بخصوص أحد الأمور التالية:

- نوع الخدمة أو مستواها أو جودتها
- تصرفات المدرسين أو الموظفين وقراراتهم
- سياسة أو ممارسة معينة أو اجراء معين.

ربما تكون الشكاوى والآراء والمقترحات بشأن إجراءات يجب علينا القيام بها وفقاً لقانون الولاية أو القانون الفدرالي. سنتحدث معكم ونساعدكم في فهم هذه المتطلبات ولماذا هي موجودة أصلاً.

## تقديم الشكاوى

### الخطوة الأولى: قيام الخط الامامي بالنظر في الشكاوى لإيجاد حلول مبكرة

تحدثوا مع المدرسة أو الروضة أو الشخص الذي اتخذ القرار الأصلي. نحن نشجع كلما أمكن على إجراءات يتم من خلالها منح الفرصة لمتخذ القرار الأصلي لحل الشكاوى أو الأمر المعلق. ربما يكون هذا الشخص في المدرسة مدرسا أو منسقا للمراحل الدراسية، وفي الدائرة ربما يكون موظفا أو رئيس فريق. وفي حالة عدم اقتناعكم بأن شكاوكم قد تم حلها، يمكنكم حينها الاتصال بالمدير المباشر للشخص متخذ القرار، والذي ربما يكون مدير المدرسة أو الروضة أو الدائرة. اطلبوا ترتيب موعد للاتصال بالمدير لمناقشة الأمور المعلقة لكم، ويمكنكم أيضا شرح شكاوكم من خلال البريد الإلكتروني. يتم حل معظم الشكاوى بشكل سريع، ولكن بعض القضايا المعقدة قد تتطلب وقتا أطول، وسنخبركم حينها بذلك.

### الخطوة الثانية: حل الشكاوى مركزيا

في حالة عدم اقتناعكم بأن شكاوكم قد تم حلها على المستوى المحلي، يمكنكم حينها طلب المساعدة من وحدة آراء ومقترحات الزبائن [Customer Feedback Unit (CFU)].

الاتصال بـ CFU:

- استمارة شكاوى على الانترنت [online complaint form](#)
- هاتف 1800 677 435

بإمكاننا مساعدتكم بشأن الشكاوى المقدمة الى المدارس ورياض الأطفال من خلال ما يلي:

- إعطاء مشورة حول الأمور التي تتضمنها الشكاوى
- التنسيق مع المدارس ورياض الأطفال للتأكد من أن جميع خيارات الحلول المتاحة قد تم النظر فيها
- إعادة النظر بشكل موضوعي في الشكاوى التي لم يتم حلها على المستوى المحلي، بضمنها تلك التي تمت فيها إعادة نظر مسبقة.

بإمكاننا دعمكم بخصوص الشكاوى المقدمة الى دائرة رسمية من خلال ما يلي:

- توصيلكم بالشخص أو القسم المعني للنظر في شكاوكم
- إحالة قضيتكم في حالة عدم حلها الى المدير أو الموظف التنفيذي المعني.

### الخطوة الثالثة: حل الشكاوى خارجيا

في حالة عدم تمكننا من حل شكاوكم من خلال الخطوتين الأولى والثانية، يمكنكم السعي لطلب مشورة مستقلة من مكتب أمين مظالم جنوب استراليا [Ombudsman SA](#). إن ظروف شكاوكم هي التي ستحدد فيما إذا كان بإمكان هذا المكتب مساعدتكم.

الاتصال بدائرة خارجية:

أمين مظالم جنوب استراليا [Ombudsman SA (OSA)]

مكالمة مجانية: 1800 182 150

بريد الإلكتروني: [ombudsman@ombudsman.sa.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.sa.gov.au)

تبعاً لطبيعة قضيتكم، فإن مكتب أمين المظالم غالبا ما سيسألكم عما إذا قمتم بتقديم شكاوكم أولا الى المدرسة أو الروضة أو الـ CFU قبل مفاتحة أمين المظالم.