

# شکایت کردن به وزارت معارف

ما می دانیم که بعضی اوقات در کارها اشتباه رخ می دهد و ممکن است احساس کنید که انتظارات شما برآورده نمی شود. اگر شکایتی حل نشده دارید یا می خواهید نظر بدهید، ما می خواهیم از شما بشنویم. مهم است که با هم کار کنیم، صحبت کنیم، گوش بدهیم و راه حل هایی را با شیوه مودبانه و محترمانه بیابیم، تا ما بتوانیم خدمات خود را بهبود بخشیم.

## پیش از این که شکایت کنید

پیش از این که شکایت کنید شما باید:

- موضوعات و راه حلی را که شما خواهان آن هستید به روشنی شناسایی کنید
- معلومات مکمل و واقعی بدهید
- با هرگونه درخواست برای معلومات بیشتر همکاری کنید
- عمدا معلومات نادرست یا گمراه کننده ندهید
- با کارمندانی که به شکایت شما رسیدگی می کنند با ادب و احترام رفتار کنید.

## انواع نگرانی ها و شکایات

شما می توانید شکایت کنید اگر فکر می کنید که مکتب، دوره پیش از مکتب یا دفتر شرکت ها:

- کار نادرستی انجام داده است
- نتوانسته است کاری را که باید انجام می داد انجام دهد
- غیر عادلانه یا غیر مودبانه عمل کرده است.

شکایت یا نظر دادن شما ممکن است در مورد این موضوعات باشد:

- نوع، سطح یا کیفیت خدمات
- رفتار و تصمیمات کارمندان
- پالیسی، طرز اجرای کار یا عمل.

شکایات و نظر شما ممکن است در باره کاری باشد که بخاطر قوانین ایالتی یا فدرال ما باید انجام دهیم. ما با شما صحبت خواهیم کرد و به شما کمک خواهیم کرد تا این الزامات و دلیل وجود آنها را درک کنید.

## شکایت کردن

### مرحله 1: رسیدگی خط مقدم به شکایات و حل و فصل به موقع

با مکتب، دوره پیش از مکتب یا شخصی که تصمیم اصلی را گرفته است صحبت کنید. ما شیوه کاری را تشویق می کنیم که به شخص تصمیم گیرنده اصلی فرصت داده شود که نگرانی یا شکایت را تا جایی که ممکن باشد برطرف کند. در مکتب این شخص ممکن است معلم یا هماهنگ کننده سطح سال باشد. در دفتر یک شرکت این شخص ممکن است یک کارمند یا تیم لیدر باشد.

اگر هنوز از رسیدگی به شکایت تان راضی نیستید، می توانید با مدیر آن شخص تماس بگیرید. این ممکن است مدیر مکتب یا مدیر پیش از دوره مکتب یا یک مدیر یا رئیس در یک شرکت باشد. از آنها بخواهید که برای گفتگو در مورد نگرانی های تان به شما وقت بدهد. شما ممکن است بخواهید نگرانی های خود را در یک ایمیل بنویسید.

اکثر شکایات به سرعت برطرف می شوند، اما بعضی از مسائل پیچیده ممکن است زمان بیشتری بگیرد که در این صورت ما به شما اطلاع خواهیم داد.

### مرحله 2: حل و فصل شکایت در مرکز

اگر از رسیدگی به شکایت تان در سطح محلی راضی نیستید، می توانید از Customer Feedback Unit (CFU) ( واحد نظر دهی مشتری) کمک بگیرید.

تماس با CFU :

- [فورم شکایت آنلاین](#)
- تلفون: 1800 677 435

- ما می توانیم در رابطه با شکایات مربوط به مکتب و دوره پیش از مکتب به طریقه های زیر به شما کمک کنیم:
- در مورد مسائلی که در عقب شکایت وجود دارد مشوره بدهیم
- با مکتب ها و دوره های قبل از مکتب ارتباط برقرار کنیم تا اطمینان حاصل گردد که همه گزینه ها جهت حل و فصل شکایت در نظر گرفته شده اند
- شکایاتی را که در سطح محلی حل نشده اند بطور واقع بینانه بازبینی کنیم، این بازبینی شامل تجدید نظر نیز می گردد.

در رابطه با شکایات به دفتر شرکت ها به طریقه های زیر ما می توانیم به شما کمک کنیم:

- شما را به شخص یا بخش صحیح در ارتباط قرار دهیم تا به شکایت تان رسیدگی کند
- در صورتی که مسئله شما حل نشد شما را به مدیر یا رئیس اجرایی مربوطه معرفی کنیم.

### مرحله 3: حل و فصل خارجی شکایت

اگر نتوانستیم شکایات شما را از طریق مراحل 1 و 2 حل کنیم، شما می توانید از دادرس استرالایای جنوبی ([Ombudsman SA](#)) مشوره مستقل بخواهید. شرایط شکایت شما مشخص خواهد کرد که آیا آنها می توانند در این مورد به شما کمک کنند یا نه.

تماس با موسسه خارجی

دادرس استرالایای جنوبی (OSA)

تلفون مجانی: 1800 182 150

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

بسته به ماهیت موضوع شکایت، OSA معمولاً از شما سؤال می کند که آیا قبل از مراجعه به دادرس، شکایت خود را با مکتب، دوره پیش از مکتب یا CFU مطرح کرده اید یا نه.