د پوهنې وزارت ته شکایت کول

مونږ په دې پوهیږو چې ځینې وخت ستونزې را مینځ ته کیدای شي او تاسې داسې ګومان کوئ چې ستاسو غوښتنو ته ځواب ندئ ویل شوی. که چیرته داسې شکایت ولرئ چې تر اوسه حل شوي نه وي یا هم غواړئ چې خپل نظر ورکړئ، نو مونږ غواړو چې ستاسو څخه یې واورو.

دا ډیره اړینه ده چې په مشترک ډول کار وشي، او په احترام او پاملرنه خبرې وشي، غوږ ونیول شي او حل پیدا کړل شي، ترڅو موږ خپل خدمات نور هم ښه کړو.

مخکې له دې چې شکایت وکړئ

مخکې له دې چې شکایت درج کړئ باید لاندې کارونه تر سره کړئ:

- په واضح ډول مشکلات او هغه حل چې تاسې یې غواړئ په ګوته کړئ
- مکمل او ریښتیا معلومات ورکړئ
- که د نورو معلوماتو غوښتنه درڅخه وشوه نو همکاري وکړئ
- قصداً غلط او غلطوونکې معلومات مه ورکوئ
- هغه کارکوونکې چې شکایتونه ثبتوي د هغوئ سره په ادب او مهربانۍ سلوک وکړئ.

د شکایتونو او اندیښنو ډولونه

که چیرته ښوونځۍ، وړکتون یا هم کومه اداره کې لاندېنې مشکلات ووینئ نو تاسې کولای شئ چې شکایت وکړئ:

- که کوم کار یې په سمه توګه تر سره نکړ
- یا هغه کار چې ددوی مسؤلیت دی او دوی ونکړ
- غیر عادلانه یا غیر مؤدبانه سلوک یې وکړ

تاسې کولای شئ چې دلاندېنیو مسایلو په هکله شکایت یا هم خپل نظر ورکړئ:

- د خدماتو ډول، کیفیت یا اندازه یې
- د کارکوونکو لخوا یې پریکړه یا هم سلوک
- د هغوئ د پالیسي، طرزالعمل یا د کارکولو په طریقه

که شکایت یا نظر مو داسې څه په اړه وو چې مونږ یې کوو ځکه چې د فدرالی یا ایالتي قانون په اساس مونږ مجبور یو.

مونږ به تاسو سره خبرې وکړو او کوښښ به وکړو چې تاسې پر هغو قانوني الزاماتو او د هغوئ پر موجودیت پوه کړو.

د شکایت کول

لومړۍ ګام: دشکایتونو د حلولو او ثبتولو لومړنۍ مرحله

د هغه ښوونځي، ورکتون یا شخص سره خبرې وکړئ کوم چا چې هغه اوله پریکړه کړې ده. مونږ دداسې پروسې چې هغه لومړنۍ پریکړه کوونکۍ یکښې فرصت ولري ترڅو شکایت یا اندیښنه چې څومره امکان ولري حل کړي. په ښوونځي کې کیدای شي دا کار ښوونکي وي او یا هم د ټولګیو د تنظیموونکي. په یوه اداره یا دفتر کې دا کار کیدای شي د یوه مامور یا آمر ویړ

که چیرته ستاسو قناعت بیا هم نه وي شوئ چې ستاسو شکایت حل دی نو بیا تاسې کولای شئ چې د هغه شخص د مدیر سره په اړیکه کې شئ. چې په ښوونځي یا ورکتون کې د مدیر دنده ده او په یوه دفتر کې د رئیس. د اړیکې د نیولو لپاره وخت ورڅخه وغواړئ تر څو خپله اندیښنه ورته څرګنده کړئ. تاسې خپله اندیښنه په ایمیل کې هم ورته لیږلئ شئ.

ډیرۍ شکایتونه ډیر ژر حل کیږي، مګر ځینې پیچلي موضوعات کیدای شي ډیر وخت ونیسي. که چیرته یې وخت نیولو نو مونږ به تاسې ته احوال درکړو.

دوهم ګام: د شکایتونو مرکزی حل

که چیرته تاسې په دې قانع نه یاست چې ستاسې شکایت په محلی سطحه حل شوی، نو تاسې کولای شئ چې زمونږ د مراجعینو د نظریاتو له برخې (CFU) سره اړیکه ونیسئ.

د CFU سره اړیکه نیول:

- online complaint form یا د انټرنټ له لارې د فورمې ډکول
- د تلفون شمیره: 1800 677 435

د ښوونځي او ورکتون په هکله د شکایتونو په برخه کې مونږه لاندې مرسته کولای شو:

- د شکایت د موضوع په تړاو سلا مشوره ورکول
- د ښوونځي او ورکتون سره مشوره کول ترڅو د حل ټولې لارې چارې ولټوي
- د هغو شکایتونو چې په محلي سطحه ندي حل شوي په کره ډول بیا کتنه او همدارنګه دقیقه کتنه.

د ادارو یا دفترونو په هکله د شکایتونو په برخه کې مونږه لاندېنۍ مرسته کولای شو:

- د مربوطه شخص یا مرجع سره ستاسې اړیکه جوړول ترڅو ستاسې شکایت حل کړي.
- که چیرته ستاسې شکایت حل نشي نو بیا د هغې ادارې مربوط مدیر یا رهبری ته ستاسو دموضوع راجع کول.

دریم ګام: د شکایتونو حل د بیرونیو ادارو په مرسته

که چیرې مونږ ستاسې شکایت د لومړي او دوهم ګام په اخیستو حل نشوای کړلۍ، تاسې کولای شئ چې یې پلوه مشوره د جنوبي آسټرالیا د منازعاتو د حلولو د ادارې یا Ombudsman SA څخه واخلئ. ستاسو شکایت ته په کتو هغوی به دا پریکړه کوي چې آیا ستاسو سره مرسته کولای شي کنه.

د بیرونۍ ادارې سره اړیکه نیول:
د جنوبي آسټرالیا د منازعاتو د حلولو د ادارې یا Ombudsman SA

د تلفون شمیره: 1800 182 150

ایمیل: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

ستاسو د موضوع ډول ته په کتو OSA یا د جنوبي آسټرالیا د منازعاتو د حل اداره معمولاً له تاسو څخه دا پوښتنه کوي چې آیا تاسې خپل شکایت مخکې له دې چې OSA ته راوړئ، ښوونځي، ورکتون یا CFU ته مو کړئ دی کنه.