

د پوهنې وزارت ته شکایت کول

مونږ په دې پوهنیزو چې ځینې وخت ستونزې را مینځ ته کیدای شي او تاسې داسې گومان کوئ چې ستاسو غوښتنو ته ځواب ندی ویل شوی. که چیرته داسې شکایت ولری 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 گوته کړئ
- مکمل او ریښتیا معلومات ورکړئ
- که د نورو معلوماتو غوښتنه درڅخه وشوه نو همکاري وکړئ
- قصداً غلط او غلطوونکي معلومات مه ورکړئ
- هغه کارکوونکي چې شکایتونه ثبتوي د هغوی سره په ادب او مهرباني سلوک وکړئ.

د شکایتونو او اندیښنو ډولونه

- که چیرته ښوونځی، ورکتون یا هم کومه ادره کې لاندیني مشکلات وویئ 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 دلاندینو مسایلو په هکله شکایت یا هم خپل نظر ورکړئ:

- د خدماتو ډول، کیفیت یا اندازه یې
- د کار کوونکو لخوا یې پریکړه یا هم سلوک
- د هغوی د پالیسي، طرز العمل یا د کارکولو په طریقه

که شکایت یا نظر مو دداسې 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 هغوی پر موجودیت پوه کړو.

د شکایت کول

لومړۍ ګام: د شکایتونو 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 کوونکې پکښې 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 ویر.

که چیرته ستاسو قناعت بیا هم نه وي شوی 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 لیرلی شئ.

ډیرې 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 مرکزي حل

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

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 لاندینۍ 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 رهبرۍ ته ستاسو د موضوع 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 کولای، تاسې کولای شئ چې پې پلوه مشوره د جنوبي آسټراليا د منازعاتو د حلولو د ادارې یا [Ombudsman SA](#) څخه واخلي. ستاسو شکایت ته په کتو هغوی به دا پریکړه کوي چې آیا ستاسو سره مرسته کولای شي کنه.

د بیرونی ادارې سره اړیکه نیول:

د جنوبي آسټراليا 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 آسټراليا 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.