

## Making a complaint about our schools

# مطرح کردن شکایتی در باره مدارس ما

ما متعهد به حل سریع شکایات هستیم، بنا بر این بهتر است که هر چه زود تر نگرانی‌های خود را به ما اطلاع دهید.

برای برخی از امور ممکن است مناسب باشد که با مدیر مدرسه صحبت کنید. اگر مطمئن نیستید به چه کسی می‌توانید شکایت کنید، معلم فرزندان یا کارمندان دفتر مدرسه می‌توانند اطلاعات تماس صحیح را به شما ارائه دهند.

بعضی وقتها ممکن است ما از شما بخواهیم که شکایت را کتبی بدهید. جزئیات را بنویسید و به ما بگویید که از شکایتان به چه نتیجه‌ای می‌خواهید برسید.



ما می‌توانیم کمکتان کنیم که شکایتان را کتبی بدهید. شما همچنین می‌توانید از فرم شکایت یا Feedback Assist widget استفاده کنید - هر دوی آنها در وبسایت اداره آموزش موجودند. زمانی را برای ملاقات با معلم اختصاص دهید یا به مدرسه تلفن بزنید و وقت بگیرید.

صحبت کردن در باره مسایل می‌تواند بهترین راه شروع به حل کردن آن باشد.



با تماس با معلم فرزندان، صحبت با کارمندان دفتر مدرسه یا با حضور در دبیرستان با مشاور سال شروع کنید. در صورت تمایل می‌توانید شکایت خود را شخصاً، از طریق ایمیل، از طریق تلفن یا نامه ارسال کنید. زمانی را برای ملاقات با معلم اختصاص دهید یا به مدرسه تلفن بزنید و وقت بگیرید.

کسی که شکایت را مدیریت می‌کند اطلاعاتی را که برای ارزیابی مناسب نگرانی‌ها و تصمیم‌گیری در مورد بهترین راه پیش رو لازم دارد جمع‌آوری خواهد کرد. مدیر شکایت ممکن است قبل از تماس با شما تحقیقاتی را انجام دهد.

در خیلی از موارد، کارمندان می‌توانند شکایتی را که مستقیماً نزد آنها مطرح شده مدیریت کنند. بعضی شکایات به مداخله مدیر مدرسه یا مدیر محل کار نیاز خواهند داشت.



اگر از نتیجه راضی نیستید، می‌توانید درخواست کنید که با مدیر شکایت صحبت کرده و در باره مسایل گفتگو کنید و نگرانی‌هایتان را مطرح کنید.

وقتی ما به شکایتی پاسخ می‌دهیم ممکن است یکی یا بیشتر از کارهای زیر را انجام دهیم:

- برای رفع مشکل یا بهبود وضعیت اقدام کنیم
- معذرت خواهی کنیم
- توضیح بدهیم
- تصدیق کنیم که آن موقعیت می‌توانسته است به گونه‌ای بهتر یا متفاوت اداره شود
- متعهد شویم که در نتیجه شکایت شما خط‌مشی‌ها را بازبینی کنیم.

اگر هنوز هم راضی نیستید یا معتقدید که نتیجه شکایت نادرست بوده و/یا فرایند بررسی شکایت غیر منصفانه بوده است، می‌توانید درخواست بازبینی بدهید. این درخواست باید به مدیر شکایت اولیه یا به رئیس او ارسال شود.

بعضی وقتها ممکن است ما نتوانیم آنچه را که اتفاق افتاده عوض کنیم یا مدیر شکایت تصمیم بگیرد که تصمیم اولیه در شرایط مربوطه درست بوده است. نتیجه هر چه باشد، مدیر شکایت دلایل تصمیمش را به وضوح به شما خواهد گفت. این ممکن است در یک جلسه باشد یا با تلفن یا ایمیل.

بازبینی باید توسط شخصی انجام شود که به هیچ وجه موضوع شکایت نبوده و در مدیریت شکایت دخالتی نداشته است.

بازبینی‌های بیرونی شکایات ممکن است توسط سازمانهایی مانند NSW Ombudsman انجام شود.

### سرویس مترجم تلفنی

اگر به مترجمی نیاز دارید که در گفتگو با مدرسه کمکتان کند لطفاً به سرویس مترجم تلفنی، شماره 131 450 تلفن بزنید و یک مترجم زبان خودتان را درخواست کنید. شماره‌ای را که می‌خواهید به آن زنگ بزنید به اپراتور بگویید و او مترجمی را روی خط خواهد آورد تا به شما در گفتگویتان کمک کند. برای این خدمت هزینه‌ای از شما دریافت نخواهد شد.