

Making a complaint about our schools

تقديم شكوى تتعلق بمدارسنا

إننا حريصون على حلّ الشكاوى بدون إبطاء، لذا يُستحسن أن نُعلمنا بمساور قلقك في أسرع وقت ممكن. وبالنسبة لبعض المسائل قد يكون من المناسب مناقشتها مع مديرة/ة المدرسة. وإذا لم تكن متأكدًا من الشخص الذي يجب أن ترفع له الشكاوى فإن مدرّس/ة طفلك أو موظفي/ات مكتب المدرسة يمكنهم تزويدك باسم هذا الشخص ووسائل الاتصال به.

قد نطلب منك أحياناً تقديم الشكاوى خطياً. اذكر الأمور بالتفاصيل وأخبرنا عما ترغب في أن يحصل بنتيجة الشكاوى.

يمكننا مساعدتك على تقديم الشكاوى خطياً. ويمكنك أيضاً استخدام إستمارة الشكاوى (complaint form) أو الـ Feedback Assist widget - وكلاهما موجود على موقع دائرة التربية والتعليم الإلكتروني. خصّص وقتاً للاجتماع بالمدرّس أو اتصل بالمدرسة لطلب موعد.



مناقشة المشاكل قد تكون أفضل وسيلة للبدء في حلها.

أُتصل أولاً بمدّرّس طفلك أو تحدث إلى موظفي مكتب المدرسة، أو حاول التحدث إلى مرشدصف طفلك (year advisor) إذا كان تلميذاً في المرحلة الثانوية. ويمكنك إثارة مساور قلقك شخصياً أو بالبريد الإلكتروني أو عبر الهاتف أو برسالة خطية إذا شئت. خصّص وقتاً للقاء المدرّس أو اتصل هاتفياً بالمدرسة لطلب موعد.



وسوف يجمع الشخص الذي يعالج الشكاوى المعلومات التي يحتاجها لتقييم مساور القلق بصورة صحيحة واتخاذ قرار بشأن أفضل طريقة لحلّ المسألة. وقد يجري مدير الشكاوى استقصاءات قبل الاتصال بك.

في الكثير من الأحيان، بإمكان الموظفين معالجة الشكاوى التي تُقدّم إليهم مباشرة؛ في حين يحتاج بعض الشكاوى إلى تدخل مدير المدرسة أو مدير مكان العمل (workplace manager).



إذا لم تكن راضياً عن المحصلة، يمكنك أن تطلب التحدث إلى مدير الشكاوى لمناقشة المشاكل والإبلاغ عن مساور قلقك.

وإذا ظللت غير راض عن الرد أو كنت تظنّ أن محصلة الشكاوى كانت غير صائبة و/أو أن طريقة معالجة الشكاوى كانت غير عادلة، فيمكنك طلب مراجعة. وينبغي توجيه هذا الطلب إلى مدير الشكاوى الأساسي أو إلى المسؤول عنه.

وينبغي إجراء المراجعات من جانب شخص لم يكن موضوع الشكاوى بأي شكل من الأشكال ولم يتولى مهمة إدارة الشكاوى.

ويمكن إجراء مراجعات خارجية للشكاوى من جانب منظمات مثل مكتب NSW Ombudsman.

وعند الاستجابة لشكاوى، قد نقوم بتدبير أو أكثر من التدابير التالية:

- اتخاذ إجراء لمعالجة الأمر أو تحسين الوضع
- الاعتذار
- تقديم شرح
- الإقرار بأن الوضع كان يمكن التعامل معه على نحو أفضل أو مختلف
- التعهّد بمراجعة الأنظمة المرعية الإجراء بنتيجة شكاؤك.

وأحياناً قد لا نستطيع تغيير ما حصل أو قد يقرر مدير الشكاوى أن القرار الأصلي كان مناسباً للظروف المتعلقة بالشكاوى. ومهما كانت المحصلة، يعطيك مدير الشكاوى أسباباً واضحة تبرّر قراره. وقد يتم ذلك في اجتماع أو عبر الهاتف أو بالبريد الإلكتروني.

خدمة الترجمة الهاتفية

وإذا احتجت إلى مترجم لمساعدتك على التحدّث مع المدرسة، يرجى الاتصال بخدمة الترجمة الهاتفية على الرقم 131 450 وطلب مترجم يتكلم العربية. اعطِ موظف الردّ على المكالمات رقم الهاتف الذي تريد الاتصال عليه ليؤمن لك مترجماً على الخط كي يساعدك بمحادثتك. وهذه الخدمة مجانية.