

# دعونا نتحدّث عن المخاوف التي تراودكم

تلتزم مدارسنا بتوفير تعليم جيّد لجميع الطلاب في بيئة تعليمية آمنة وشاملة وراعية. ونحن نقدّر العمل جنباً إلى جنب مع أولياء الأمور ومقدّمي الرعاية كشركاء في تعلّم أطفالهم.

## الحصول على الدعم

قد تشكّل عملية تقديم شكوى عبئاً هائلاً على بعض الأشخاص. يمكنكم الحصول على الدعم عن طريق الاتصال بخط النصيحة حول تقديم الشكاوى على الرقم 1800 655 985. يستطيع "مكتب التواصل مع أولياء الأمور" تقديم الدعم من خلال العمل كحلقة وصل بين المدارس والمكاتب الإقليمية للتعليم والخدمات المركزية وأولياء الأمور ومقدّمي الرعاية وأعضاء المجتمع المدرسي. ويمكنكم الاتصال "بمكتب التواصل مع أولياء الأمور" للحصول على النصيحة في أي وقت أثناء التعامل مع الشكاوى عبر البريد الإلكتروني: [parentliaison@education.wa.edu.au](mailto:parentliaison@education.wa.edu.au)

## كيفية تقديم شكوى أو كيفية الحصول على المزيد من المعلومات:

اتصلوا بمدركم أو المكتب الإقليمي للتعليم. يمكنكم العثور على تفاصيل الاتصال على الموقع الإلكتروني: [education.wa.edu.au/schoolsonline](http://education.wa.edu.au/schoolsonline)



اتصلوا بخط النصيحة حول تقديم الشكاوى على الرقم: 1800 655 985  
من الساعة 8:30 صباحاً حتى الساعة 4:30 مساءً  
من الاثنين إلى الجمعة



لتقديم شكوى ولمعرفة إجراءات تقديم الشكاوى: [education.wa.edu.au/complaints](http://education.wa.edu.au/complaints)



قد ترغبون في طلب مراجعة مستقلة للقرار في أي مرحلة من الإجراءات، إذا كنتم غير راضين عن طريقة التعامل مع شكاوكم أو إذا كنتم تعتقدون أن النتيجة غير منطقية، وذلك من خلال الاتصال بمحقّق الشكاوى في ولاية ويسترن أستراليا - [ombudsman.wa.gov.au](http://ombudsman.wa.gov.au)

يُعدّ التواصل بينكم وبين مدرستكم جزءاً مهماً من رحلة تعلّم طفلكم. تفوا بأننا سنستمع إلى مخاوفكم ونستجيب لها كما سنعمل معكم لحلّ الشكاوى.

بمجرّد أن تراودكم المخاوف اتصلوا بمدركم على الفور. فالتحدّث إلى معلّم طفلكم أو المنسق العام أو إدارة المدرسة أو المدير هو أفضل خطوة يمكنكم البدء بها. اتصلوا بالمدرسة لتحديد موعد أو أرسلوا بريداً إلكترونياً أو اتصلوا هاتفياً أو اكتبوا رسالة إذا كنتم تفضّلون ذلك.

قد يُطلب منكم كتابة مخاوفكم إذا كنتم بحاجة إلى إخبارنا بمسائل مُتعدّدة أو مُعقّدة.

## تحدّثوا إلى مدير مدرستكم إذا:

- لم تتمكنوا من تحقيق نتيجة مُرضية مع المعلّم أو الموظف
- كانت المسألة تتعلق بسلوك أحد المعلّمين أو الموظفين
- كانت المسألة تتعلق بشيء يؤثّر على تعلّم طفلكم.

## تحدّثوا إلى المكتب الإقليمي للتعليم الذي تتبع له مدرستكم إذا:

- كنتم تعتقدون أن المدرسة لم تحلّ مشكلتكم
- المسألة تتعلق بسلوك المدير.

يمكنكم العثور على قائمة بالمكاتب الإقليمية للتعليم على موقعنا الإلكتروني - [education.wa.edu.au/contact](http://education.wa.edu.au/contact)

## تقديم شكوى دون الإفصاح عن هويّتكم

يمكنكم تقديم شكوى دون الإفصاح عن هويّتكم، ولكن قد يكون من الصعب لنا حلّ المشكلة إذا لم نتمكن من مناقشة تفاصيل الشكاوى معكم.

إذا كانت لديكم أي مخاوف، فإن التحدّث إلى معلّم طفلكم أو المدير هو أفضل خطوة يمكنكم البدء بها.