



G8 Education^{td}

العربية | Arabic

إجراءات التظلم / الشكوى الخاصة بأولياء الأمور

نحن نقدر علاقاتنا مع العائلات لدينا ونتفهم أنه قد تكون هناك أوقات لا تكون فيها راضيًا بنسبة 100% عن جانب من جوانب الخدمة التي نقدمها. من المهم أن نسمع عن هذه الأشياء حتى نتمكن من تحسين الخدمة التي نقدمها لك ولأطفالك. إذا كنت ترغب في تقديم شكوى أو تظلم، يرجى الاطلاع على الإجراءات الإرشادات التالية. يتوفر المزيد من المعلومات في سياسة التعامل مع شكاوى / تظلم أولياء الأمور.

المعلم / كبير المعلمين

حاول أولاً التعبير عما يقلقك بشكل مباشر. إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة، أو لم تشعر بالراحة في مخاطبة المعلم / كبير المعلمين، يرجى الانتقال إلى الخطوة التالية.



مدير المركز / المشرف المختص

يتواجد مدير المركز / المشرف المختص للمساعدة سواء كانت المسألة صغيرة أو كبيرة. قد يُطلب منك التعبير عما يقلقك كتابياً. يقوم مدير المركز / المشرف المختص بإكمال سجل تظلم أولياء الأمور. سيتم إطلاعك على التقدم المُحرز في شكواك. إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة، يرجى الانتقال إلى الخطوة التالية.



فريق رعاية الأسرة

يقدم لك فريق الرعاية الأسرية المساعدة في الأمور التي تقلقك أو يقوم بتصعيد المسألة إلى مستويات أعلى. سيقوم الفريق على اطلاع بالاجراءات والنتائج أثناء عملهم مع الفرق أدناه لحل مشكلتك. يمكنك التواصل مع فريق رعاية الأسرة على الرقم 1800 317 371 أو عبر familycare@earlylearningservices.com.au



مدير المنطقة

يُعدُّ مدير المنطقة هو نقطة الاتصال التالية وسيقوم فريق رعاية الأسرة بإبلاغه بالمشكلة والعمل معه لحلها.



المدير الإقليمي

إذا لم تكن راضيًا عن القرار الذي يصدره مدير المنطقة، فسيعمل فريق رعاية الأسرة مع المدير الإقليمي للنظر في المشكلة وإفادتك بالنتيجة.



المدير العام - شبكة العمليات

إذا لم تكن راضيًا عن القرار الذي يصدره المدير الإقليمي، فيمكن لفريق رعاية الأسرة تصعيد مشكلتك إلى مدير العمليات الوطني للنظر في المسألة وإفادتك بالنتيجة.



السلطة التنظيمية الحكومية

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني www.acecqa.gov.au الخاص بـ ACECQA وانقر على قسم العائلات للاطلاع على بيانات الاتصال ذات الصلة. سيقدموا لك المساعدة إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة شكواك.

