

Australian Centre for  
**Disability Law**



الشكاوى

# الحصول على المساعدة التي تحتاجها في المدرسة.



[www.disabilitylaw.org.au](http://www.disabilitylaw.org.au)

# المحتويات

2	حول مجموعة الأدوات هذه
3	الشكاوى
4	التخطيط لتقديم شكوى
5	شكاوى للمدرسة
8	التمييز بسبب الإعاقة
11	كيفية تقديم شكوى بخصوص التمييز بسبب الإعاقة
14	ماذا يحدث بعد تقديم شكاوى

يتم تمويل هذه المعلومات من قبل وزارة الخدمات الاجتماعية بالحكومة الأسترالية كجزء من برنامج المعلومات والروابط وبناء القدرات (ILC).

جعل المجلس المعني بالإعاقة الذهنية هذه الوثيقة سهلة القراءة. ويُعرف المجلس بـ CID للاختصار. يتعين عليك أن تسأل CID إذا كنت تريد استخدام أي صور في هذا المستند. يمكنك التواصل مع المجلس المعني بالإعاقة الذهنية CID على [business@cid.org.au](mailto:business@cid.org.au).



# الجزء 5 الشكاوى



## حول مجموعة الأدوات هذه

مجموعة الأدوات هذه مأخوذة من المركز الأسترالي لقانون الإعاقة Australian Centre for Disability Law.

تمنحك **مجموعة الأدوات** أفكارًا عن الأشياء التي يجب أن تعرفها أو تفعلها.



مجموعة الأدوات هذه مخصصة للطلاب الذين يذهبون إلى المدارس العادية في نيو ساوث ويلز.



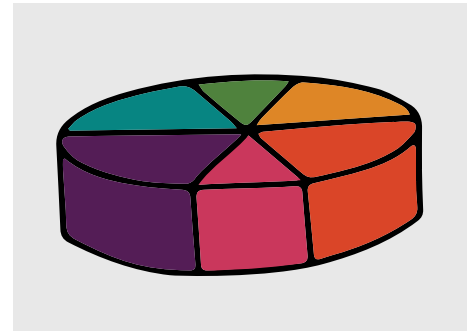
هي أيضا لـ

- الأشخاص الذين يذهبون إلى التعليم الفني أو التكميلي TAFE أو الجامعات أو أماكن أخرى للتعليم
- العائلات ومقدمو الرعاية



ستساعدك مجموعة الأدوات هذه على تعلم كيفية التحدث إلى مدرستك للحصول على الدعم الذي تحتاجه للتعلم.

هناك 6 أجزاء في مجموعة الأدوات هذه.





## الشكاوى

يتحدث هذا الجزء عن كيفية تقديم شكوى.

**الشكوى** هي عندما تخبر شخصاً بأنك لست سعيداً  
إزاء شيء ما.



يمكنك تقديم شكوى عندما لا تسير الأمور على ما  
يرام بينك وبين مدرستك.



سنخبرك متى يجب عليك تقديم شكوى.



سنخبرك بما يجب عليك القيام به لتقديم شكوى.



سنحدث عن الأنواع المختلفة للشكاوى التي  
يمكنك تقديمها.



## التخطيط لتقديم شكوى

قبل تقديم شكوى، فكر في كيفية الحفاظ على صداقتك مع المدرسة بعد ذلك.



أنت بحاجة إلى دعم من المدرسة لفترة طويلة. من المهم أن يتم الحفاظ على علاقة ود فيما بينكم.



فكر فيما تريد أن تفعله المدرسة حيال هذه المشكلة.



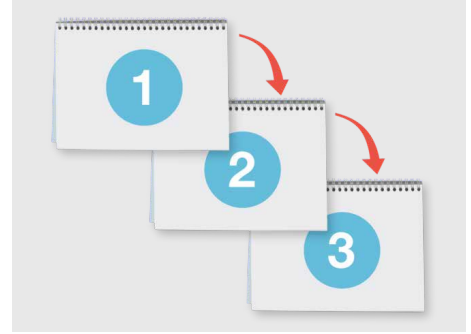
أخبر المدرسة بطريقة واضحة

- عن الأشياء التي طلبتها
- الأشياء التي لم تقم بها المدرسة



# الشكاوى للمدرسة

هذه هي الخطوات التي يجب عليك اتباعها عندما تكون غير راضٍ عن شيء ما في المدرسة.



1. تحدث إلى المدرس

يمكن أن يكون هذا في اجتماع أو عبر البريد الإلكتروني.



2. تحدث إلى رئيس الأساتذة أو مدير المدرسة

يجب أن تفعل ذلك إذا

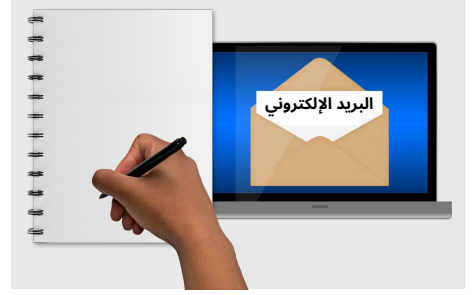
- لم تكن راضياً عما قاله المدرس
- المدرس لم يفعل شيئاً لحل المشكلة



من الأفضل أن تكتب إلى مدير المدرسة أو رئيس الأساتذة.



يمكنك طلب اجتماع بموجب رسالة أو عبر البريد الإلكتروني.



3. تقديم شكوى رسمية بشأن المدرسة

عندما تقدم شكوى رسمية، فأنت تخبر الأشخاص المسؤولين في المدرسة عن المشاكل .

هذا الأمر يختلف في المدارس العامة عن المدارس الخاصة أو غيرها من المدارس.



يطلق على المسؤولين عن المدرسة

- إدارة
- أبرشية
- مجلس

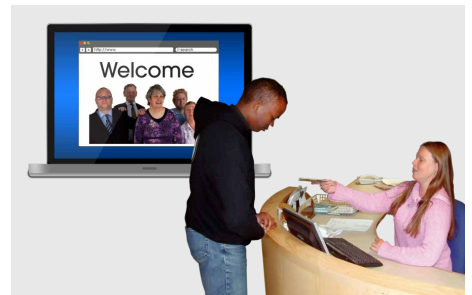


يجب عليك تقديم شكوى رسمية إذا لم تساعد الخطوات 1 و 2 في حل المشكلة.



لمعرفة كيفية تقديم شكوى إلى أعلى مستوى

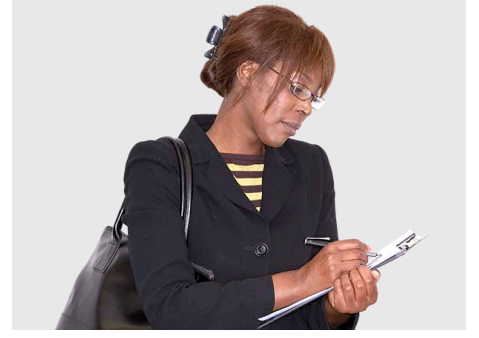
- اطلع على الموقع الإلكتروني الخاص بالمدرسة
- اسأل مكتب المدرسة





هناك أشياء عليك القيام بها

اكتب ما هي المشكلة.



قدم كل المعلومات التي يحتاجون إليها للنظر فيها.



امنحهم الوقت لحل المشكلة.

اسألهم مرة أخرى إذا لم تسمع أي رد.



بعد أن تسمع رد التحدث إلى مدرستك.

تحدث معهم حول ما يتعين عليهم القيام به.



## التمييز بسبب الإعاقة

إذا لم يتم حل المشكلة بعد قيامك بجميع الخطوات، يمكنك تقديم شكوى بشأن التمييز بسبب الإعاقة.

**التمييز بسبب الإعاقة** هو عندما يتم التعامل معك بشكل غير عادل لأنك تعاني من إعاقة.



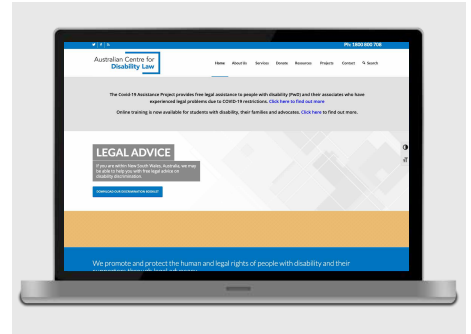
لا يُسمح للمدارس ومعاهد التعليم الفني والتكميلي ومقدمي التعليم بمعاملة الأشخاص بطريقة مختلفة لأنهم يعانون من إعاقة.

هذا مخالف للقانون.



معظم أنواع الإعاقات مغطاة بقوانين التمييز ضد الإعاقة.

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان القانون يربى إعاقتك، يرجى زيارة



[www.disabilitylaw.org.au](http://www.disabilitylaw.org.au)

هناك نوعان من التمييز بسبب الإعاقة

- التمييز المباشر
- التمييز غير المباشر



## التمييز المباشر

التمييز المباشر هو عندما لا تتم معاملتك مثل شخص لا يعاني من إعاقة.



قد يكون ذلك مثل عندما

لا يمكنك أن تكون في مسرحية المدرسة لأنك تستخدم كرسي متحرك.

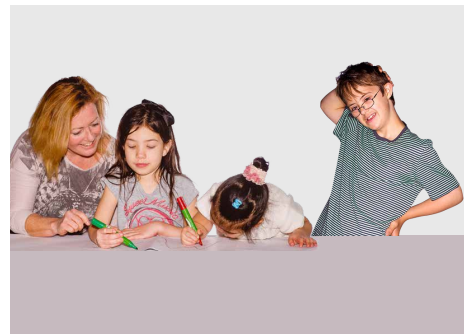


أنت بحاجة إلى لغة إشارة لفهم الأشياء وإخبارها ولكن المدرسة لا تساعد.



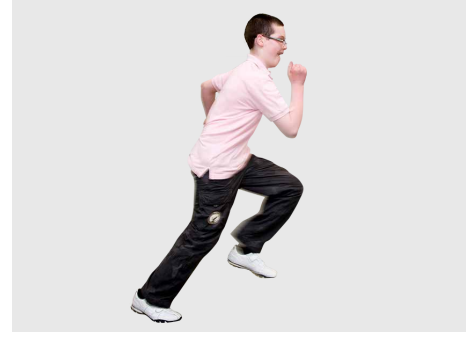
## التمييز غير المباشر

التمييز غير المباشر هو عندما تستخدم المدرسة نفس القواعد للجميع ولكن لا يمكنك اتباع القواعد بسبب إعاقتك.



قد يكون هذا هو الحال إن كانت إعاقتك تجعل من الجلوس أمراً صعباً عليك.

لكن المدرسة تضعك في مأزق لأنك تتحرك كثيراً.



قد يحدث عندما يضطر الشخص الذي لا يستطيع الرؤية إلى كتابة نفس الاختبار مثل أي شخص آخر.



يجب ألا تعامل المدرسة الطالب بشكل غير عادل بسبب إعاقته.



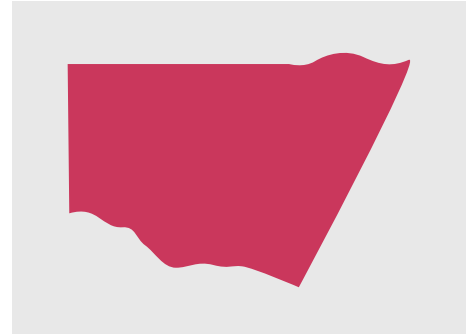
من المهم أن تقوم دائماً بتدوين التغييرات التي طلبت من المدرسة إجرائها.

إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى، فأنت تعلم متى تقدمت بها وما طلبت بموجبها.



## كيفية تقديم شكوى بخصوص التمييز بسبب الإعاقة

يوجد مكانان في نيو ساوث ويلز حيث يمكنك تقديم شكوى بشأن التمييز بسبب الإعاقة.



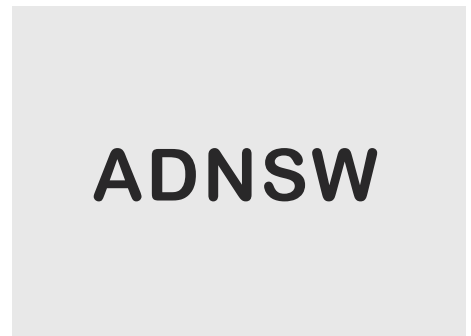
لا يتعين عليك الدفع لتقديم شكوى.



يجب عليك كتابة شكواك.



يمكنك تقديم شكوى إلى منظمة مكافحة التمييز في نيو ساوث ويلز.  
ADNSW للاختصار.



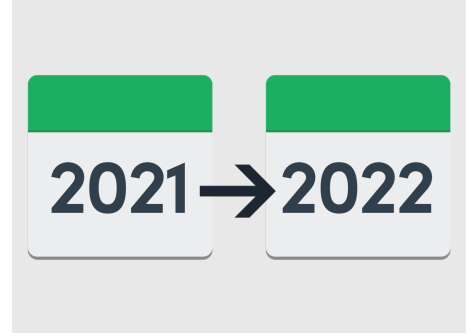
لا يمكنك تقديم شكوى إليهم إلا إذا ذهبت إلى إحدى  
مدارس ولاية نيو ساوث ويلز.

تدير حكومة نيو ساوث ويلز المدارس الحكومية  
التابعة لولاية نيو ساوث ويلز.



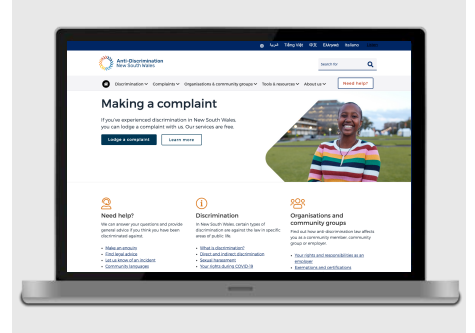
يجب عليك تقديم شكاوى بعد وقت قصير من  
حدوث التمييز.

لا يمكنك الانتظار لأكثر من عام واحد.



لمزيد من المعلومات انتقل إلى

[www.antidiscrimination.nsw.gov.au](http://www.antidiscrimination.nsw.gov.au)



يمكنك تقديم شكوى إلى مفوضية حقوق  
الإنسان الأسترالية.



يمكنك الذهاب إلى أي نوع من المدارس لتقديم شكوى لهم.

قد تكون هذه مدرسة حكومية أو خاصة أو دينية.



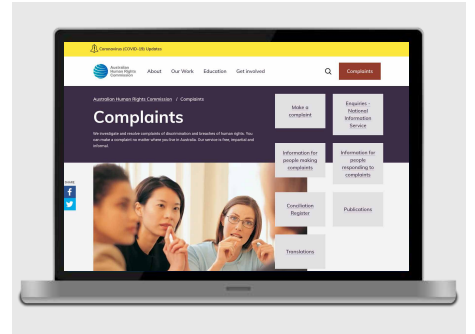
يجب عليك تقديم شكاوى بعد وقت قصير من حدوث التمييز.

لا يمكنك الانتظار لأكثر من 24 شهراً.



لمزيد من المعلومات انتقل إلى

[www.humanrights.gov.au/complaints](http://www.humanrights.gov.au/complaints)



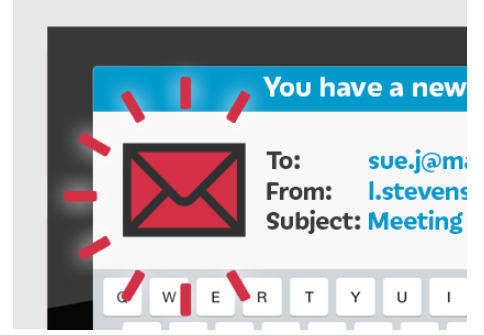
هذا الموقع الإلكتروني ليس سهل القراءة.

يمكنك أن تطلب المساعدة من شخص معني بتقديم الدعم.



## ماذا يحدث بعد تقديم شكواك

سيرسلون شكواك إلى المدرسة.



سترسل المدرسة رداً.



سوف يخططون لعق اجتماع مع الجميع.



في الاجتماع يتحدثون جميعاً عما حدث.  
ستحاولون معاً إيجاد طرق لحل المشكلة.





قد تجد طريقة لحل المشكلة بطريقة تُسعد الجميع.  
قد لا تتمكن من حل المشكلة برمتها ولكن فقط  
أجزاء منها.



قد ترغب منهم فقط أن يعتذروا عما حدث.



قد ترغب في الحصول على تعويض.

**التعويض** هو عندما تحصل على المال لتعويض  
شيء سيء فعلته المدرسة.



قد يكون من المفيد التحدث إلى محام لمعرفة  
حقوقك.

لا يتوجب عليك فعل هذا.



لا يتوجب عليك الذهاب إلى الاجتماع بمفردك.  
يمكنك إحضار أحد أفراد العائلة أو مقدم الرعاية أو  
محامٍ معك.



## إذا لم تتمكن من حل المشكلة

ثمة أشياء كثيرة يمكنك القيام بها إذا لم تتمكن من  
حل المشكلة في الاجتماع  
يمكن أن تكون هذه الأشياء صعبة.



تحدث إلى بعض جهات الاتصال في الجزء 6.  
يمكنهم إخبارك إذا كان عليك الاستمرار في المحاولة.



سيعني الذهاب إلى المحكمة.

قد يكلفك هذا الكثير من المال إذا قالت المحكمة إنه ليس تمييزاً.



إذا قالت المحكمة أنك على حق، فيمكنهم دفع المدرسة لكي

- تعتذر
- حل المشكلة
- منحك تعويض

