

# مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) سياسة الشكاوى والاستئنافات

تاريخ الموافقة 24 سبتمبر (أيلول)

جهة الموافقة مدير مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)

## الإقرار

تقر جامعة ويسترن أستراليا بأن حرمها الجامعي يقع على أرض وادجوك نونجار، وأن شعب وادجوك نونجار لا يزالون حراساً روحيين وثقافيين لأرضهم، ويستمرون في ممارسة قيمهم ولغاتهم ومعتقداتهم ومعارفهم.

## 1. الخلفية

يلتزم مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بتقديم مستوى عالٍ من خدمات التعليم والتدريب لجميع طلابه. إحدى الطرق التي يفي بها مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بهذا الالتزام هي ضمان حصول جميع الطلاب على عملية شكاوى واستئنافات عادلة. بالإضافة إلى ذلك، فإن مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) عليه التزامات بموجب قانون خدمات التعليم للطلاب الدوليين لعام 2000 (قانون ESOS). ينظم قانون خدمات التعليم للطلاب الدوليين (ESOS Act) تقديم الدورات التعليمية والتدريبية للطلاب الدوليين الذين يأتون إلى أستراليا للدراسة وتأشيرة طالب. من وظائف قانون خدمات التعليم للطلاب الدوليين (ESOS Act) إنشاء قانون وطني يوفر المعايير لجميع مقدمي الخدمات المسجلين بما في ذلك مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT). يفرض المعيار 10 من القانون الوطني على مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) أن تكون لديه عمليات شكاوى واستئناف مستقلة وسهلة الوصول إليها على الفور وغير مكلفة للأطراف المعنية.

## 2. الغاية

توضح هذه السياسة كيفية تعامل مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) مع الشكاوى والاستئنافات التي يرفعها طلاب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) أو المتقدمون إليه. وتشتمل على العملية التي يجب على الطلاب أو المتقدمين اتباعها إذا رغبوا في تقديم شكوى أو استئناف قرار.

## 3. النطاق

مع مراعاة الاستثناءات الموضحة في هذا القسم، تنطبق هذه السياسة على:

- جميع طلاب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) الذين قبلوا بشروط الالتحاق بمركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) وسددوا القسط الأول من رسومهم؛ و
- جميع المتقدمين الذين تقدموا رسميًا للتسجيل في مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT).

## 4. التعريفات

**الاستئناف** يعني استئنافًا مكتوبًا ضد قرار أصدره مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) وفقًا لهذه السياسة.

**المستأنف** يعني الشخص المحدد في نطاق هذه السياسة، الذي يستأنف القرار وفقًا لها.

**الشكوى** تعني تعبيرًا عن عدم الرضا، كما هو موضح في القسم 6 أدناه، ويتم تقديمها وفقًا لهذه السياسة.

**المشتكي** يعني الشخص المحدد في نطاق هذه السياسة، الذي يقدم شكوى وفقًا لهذه السياسة.

**DHA** يقصد بها وزارة الشؤون الداخلية.

**قانون ESOS** يشير إلى قانون خدمات التعليم للطلاب الدوليين لعام 2000 .

**القانون الوطني** يعني قواعد الممارسات الوطنية لمقدمي التعليم والتدريب للطلاب الدوليين لعام 2018 التي تم إنشاؤها بموجب قانون خدمات التعليم للطلاب الدوليين (ESOS Act).

**طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)** يعني الطالب المسجل في مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) للدراسة في برنامج الدراسات الذي يقدمه مركز مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT).

**الشكوى الكيدية** تعني الشكوى التي لا أساس لها من الصحة، وتهدف إلى التسبب في إزعاج مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) أو مضايقته أو تكبيده التكاليف.

## 5. بيان السياسة

يلتزم مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بإجراءات الشكاوى والاستئناف التي تساعد على ضمان حصول طلاب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) على تجربة تعليمية مثمرة ومجزية.

## 5.1 التزام مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بالعدالة الإجرائية

تتطبق المبادئ التالية على عمليات الشكاوى والاستئنافات المنصوص عليها في هذه السياسة:

- a. يتم التعامل مع الشكاوى بشكل غير رسمي من قبل نقطة الاتصال الأولى حيثما يكون ذلك ممكنًا ومناسبًا؛
- b. يتم الانتهاء من جميع الشكاوى والاستئنافات في إطار زمني معقول، مع الأخذ في الاعتبار عوامل مثل طول مدة تأشيرة طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) وتسجيل الطالب في المواد و/أو البرامج المستقبلية، حيثما ينطبق ذلك؛
- c. تنطبق مبادئ العدالة الإجرائية والعدالة الطبيعية على جميع الشكاوى والاستئنافات؛
- d. عندما تكون الشكاوى متعلقة بسلوك شخص ما، فيجب على جميع الأطراف المشاركة في الشكاوى أو الاستئناف أن يحافظوا على سرية الشكاوى أو الاستئناف؛
- e. يتم الاحتفاظ بالملاحظات والوثائق في جميع مراحل عملية المراجعة الرسمية والاستئناف الداخلي بما في ذلك سجلات الاجتماعات والمناقشات والإجراءات المقترحة أو المتخذة؛
- f. المعلومات والسجلات المتعلقة بالشكاوى سرية ويجب الكشف عنها لموظفي مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) حصريًا أو لموظفي مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) الذين لديهم مشاركة مباشرة في العملية من أجل تمكين إجراء التحقيق السليم في المسألة. ولكن، يجوز لمركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) الكشف عن السجلات المتعلقة بالشكاوى إلى مستشاريه القانونيين وشركات التأمين، وإذا لزم الأمر، إلى وكالة خارجية؛
- g. سيتم تزويد جميع المشتكين الذين يسعون إلى إجراء مراجعة رسمية أو استئناف داخلي بموجب المرحلتين 2 و3 ببيان مكتوب بنتيجة شكواهم أو استئنافهم، بما في ذلك الأسباب وراء القرار؛
- h. وفي أي مرحلة، يجوز للمشتكي أن يقرر سحب الشكاوى أو الاستئناف. في حالة تنفيذ المرحلة 2: عملية المراجعة الرسمية أو المرحلة 3: عملية الاستئناف الداخلي، فيجب أن يتم الانسحاب كتابيًا في حال تقديمه (يمكن أن يكون ذلك عبر البريد الإلكتروني). في معظم الحالات، سوف يقدر مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) أنه قد تم التنازل عن الشكاوى أو الاستئناف.

## 5.2 حقوق المشتكين بموجب هذه السياسة

يمكن لجميع المشتكين الذين يلجؤون إلى إجراءات تقديم الشكاوى وطلبات الاستئناف المنصوص عليها في هذه السياسة أن يتوقعوا ما يلي:

- a. لا توجد تكلفة مباشرة على المشتكي لتقديم شكاوى أو طلب استئناف؛
- b. لن يتعرض المشتكون إلى أي إجراء انتقامي نتيجة تقديم شكاوى أو طلب استئناف؛
- c. يجوز للمشتكين أن يرافقهم شخص داعم أثناء عملية تقديم الشكاوى وطلبات الاستئناف؛
- d. يجوز للمشتكين اختيار مراجعة شكواهم من قبل هيئة خارجية للتعامل مع الشكاوى (انظر القسم 7.4).

## التزامات المشتكين بموجب هذه السياسة

على نحو مماثل، يُتوقع من المشتكين الذين يشاركون في عملية تقديم الشكاوى وطلبات الاستئناف المنصوص عليها في هذه السياسة أن:

- a. يتصرفوا بحسن نية؛
- b. يتجنبوا تقديم الشكاوى الكيدية؛
- c. يوفرُوا الوثائق المناسبة عند الحاجة إليها؛
- d. يلتزموا بالإطارات الزمنية المنصوص عليها في هذه السياسة؛
- e. يحافظوا على السرية عندما تتعلق الشكاوى بسلوك شخص ما (انظر القسم 6.2 أدناه).

## 6. أنواع الشكاوى

هناك ثلاثة أنواع من الشكاوى ضمن نطاق هذه السياسة:

### 6.1 الشكاوى بشأن القرارات والأمور الأكاديمية

يجوز للطلاب تقديم شكوى بشأن القرارات والمسائل الأكاديمية التي تنطبق عليها أي من الأمور التالية:

- a. تتعلق الشكاوى بغياب عدالة إجرائية أو بتطبيق غير متنسق لسياسة أو إجراء ما لدى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)؛ أو
- b. لا يعتقد طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) أن الأمر قد تم حله بشكل مُرضٍ بموجب سياسة أو إجراء لدى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)، مثل أن يكون غير راضٍ عن نتيجة طلبه للحصول على ملاحظة، أو أن طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) لا يرى أنه كان يجب أن يتلقى خطابًا يشير إلى نية مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) للإبلاغ عن طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) إلى وزارة الشؤون الداخلية (DHA) بسبب التقدم الأكاديمي أو الحضور غير المُرضيين.

#### الشكاوى بشأن سلوك شخص ما

يجوز للمشتكين تقديم شكوى تتعلق بسلوك:

- a. طلاب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) الآخرين أو المتقدمين إلى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)؛
  - b. الموظفين الأكاديميين (بما في ذلك الموظفين المتعاقدين والمحاضرين الضيوف)؛
  - c. الموظفين المحترفين والفنيين (بما في ذلك الموظفين المؤقتين والمتعاقدين)؛ والأشخاص من خارج مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) الذين يتعامل معهم طلاب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) ضمن برنامج الدراسات.
- عندما يرى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) أن السلوك الذي تم الشكاوى بشأنه قد يرقى إلى سوء السلوك أو سوء السلوك الخطير، فسوف تنطبق أيضًا اتفاقيات وقوانين وسياسات أخرى، مثل سوء السلوك العام للطلاب أو السياسة الأكاديمية.

### 6.2 الشكاوى بشأن الإدارة أو العملية

يجوز للمشتكين تقديم شكوى تتعلق بالمسائل أو العمليات الإدارية بما في ذلك الشكاوى بشأن التطبيق غير المتسق لسياسة أو إجراء لدى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)، ورفض العدالة الإجرائية، والإخفاق في توفير الحقوق، وتقديم المشورة غير الصحيحة التي تؤدي إلى حدوث ضرر. تتضمن الأمثلة: أي شكاوى بشأن العمليات الإدارية مثل التغييرات في التسجيل أو الصفوف الدراسية أو مسار البرنامج.

## 7. عملية تقديم الشكاوى وطلبات الاستئناف

في معظم الحالات، تتبع الشكاوى المقدمة من طلاب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) عملية مكونة من أربع مراحل:

## 7.1 المرحلة 1: عملية الشكاوى غير الرسمية

يعد هذا النهج مناسباً للمسائل المباشرة العاجلة التي لا تكون خطيرة، أو إدارية بطبيعتها. يتم تشجيع المشتكين على محاولة حل شكاوهم بطريقة غير رسمية عن طريق الاتصال بمتخذ القرار الأصلي أو خدمة العملاء أو مرشد الطلاب.

المرحلة 1: لا يتم تقديم الشكاوى غير الرسمية عادةً كتابياً.

تتضمن أمثلة الشكاوى غير الرسمية ما يلي:

- تأخر عودة نتائج التقييم
- تسجيل حضور خاطئ
- خلافاً بشأن الدرجات
- تعليقات على خدمة العملاء
- تقييماً لجودة المعلم
- تغييرات في الصف الدراسي والجدول الزمني
- معلومات خاطئة قدمها الموظفون
- شكاوى بشأن المرفق / شبكة Wi-Fi

## 7.2 المرحلة 2: عملية المراجعة الرسمية

يتم استخدامها عندما لا تحل "المرحلة 1: عملية الشكاوى غير الرسمية" الشكاوى أو في حالة الطلاب الدوليين لدى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)، عند تلقي طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) إشعاراً كتابياً من مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT)، مثل خطاب يشير إلى نية الإبلاغ عن طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) إلى وزارة الشؤون الداخلية (DHA).

المرحلة 2: يجب تقديم طلبات المراجعات الرسمية كتابياً إلى مدير إدارة المركز أو مدير البرامج الدراسية أو المدير بحسب الاقتضاء.

أمثلة عن الشكاوى التي يمكن تقديمها للمراجعة الرسمية:

- إصدار غير صحيح لنية الإبلاغ
- التمر والتحرش
- رفض إصدار خطاب الإفراج
- قرار إلغاء التسجيل
- رفض تغيير مقرر دراسي
- رفض إصدار استرداد للأموال
- جميع الشكاوى غير الرسمية التي لم يتم حلها
- رفض طلب التكرار
- رفض السماح بالإجازة

## 7.3 المرحلة 3: عملية الاستئناف الداخلي

يجوز للمستأنف أن يستأنف القرار الذي تم اتخاذه في "المرحلة 2: عملية المراجعة الرسمية" أو أي قرار أو نتيجة ناجمة عن سوء سلوك الطالب.

لا يجوز تقديم طلبات الاستئناف إلا على أساس غياب العدالة الإجرائية. العدالة الإجرائية، المعروفة أيضاً بالعدالة الطبيعية، هي مبدأ قانوني يتعلق بالإجراءات التي يستخدمها متخذ القرار، وليس النتيجة التي تم التوصل إليها.

المرحلة 3: يجب تقديم طلبات الاستئناف الداخلية كتابياً إلى مدير إدارة المركز أو مدير البرامج الدراسية أو المدير بحسب الاقتضاء.

إذا كانت نتيجة الاستئناف (الداخلي أو الخارجي) لصالح المستأنف، فسوف يقوم مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بتنفيذ أي قرار و/أو إجراء تصحيحي مطلوب.

## 7.4 المرحلة 4: عملية الاستئناف الخارجي

يجوز للمستأنف تقديم طلب الاستئناف إلى الوكالة الخارجية ذات الصلة بشأن قرار تم اتخاذه في "المرحلة 3: عملية الاستئناف الداخلي"، أو بطريقة أخرى في أي وقت أثناء عملية تقديم الشكاوى وطلبات الاستئناف الداخلية. يجب على المستأنفين أن يكونوا على دراية بأن الوكالات الخارجية قد تطلب منهم تقديم الشكاوى أو طلب الاستئناف إلى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) قبل أن يتدخلوا في الأمر.

يجب على المستأنفين أيضًا أن يكونوا على دراية بوجود أكثر من هيئة خارجية تتعامل مع الشكاوى وطلبات الاستئناف من المستأنفين في مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) ويجب عليهم الحرص على توجيه شكاوهم أو طلب استئنافهم إلى الهيئة الخارجية الصحيحة (انظر القسم 9 أدناه). ينبغي على المتقدمين زيارة المواقع الإلكترونية للهيئات الخارجية أو الاتصال بالوكالة الخارجية مباشرة إن كانت لديهم أي أسئلة أو كانوا يحتاجون إلى مزيد من المعلومات.

عندما يتم تقديم طلب استئناف من قبل طالب دولي لدى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) ضد قرار مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بالإبلاغ عن الطالب الدولي لدى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بسبب التقدم أو الحضور غير المرضيين، فإن مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) سيبقي على تسجيل الطالب الدولي لدى مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) ولن يبلغ عن طالب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) بسبب التقدم أو الحضور غير المرضيين إلى حين اكتمال عملية الاستئناف الخارجي.

## 8 كيفية تقديم شكوى أو طلب استئناف

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو كانت لديك أسئلة بشأن عملية تقديم الشكاوى وطلبات الاستئناف، فيمكنك التحدث إلى مرشد الطلاب أو خدمة العملاء. يمكنك تحديد موعد شخصيًا في مركز خدمات الطلاب أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان [Studentsupport-celt@uwa.edu.au](mailto:Studentsupport-celt@uwa.edu.au)

## 9 هيئات الاستئناف الخارجية

9.1 ما لم تكن الشكاوى تتعلق بسلوك تمييزي أو إجرامي من قبل شخص ما، فيجب على جميع طلاب مركز تعليم اللغة الإنجليزية بجامعة ويسترن أستراليا (UWA CELT) تقديم طلبات الاستئناف إلى [مفوض الشكاوى في ويسترن أستراليا](#)

## 9.2 الشكاوى بشأن سلوك شخص ما

- (أ) *السلوك التمييزي*: يجب إحالة الشكاوى المتعلقة بالسلوك التمييزي لشخص ما (سواء فيما يتعلق بالسن أو الإعاقة أو العرق أو الجنس) إلى [لجنة تكافؤ الفرص في ويسترن أستراليا](#)
- (ب) *السلوك الإجرامي*: ينبغي إحالة الشكاوى المتعلقة بالسلوك الإجرامي لشخص ما إلى [شرطة ويسترن أستراليا](#)

## 10 الإطار القانوني والسياسي

تتوافق هذه السياسة مع قانون خدمات التعليم للطلاب الدوليين (ESOS Act) والمعيار 8 من القانون الوطني. إجراءات الشكاوى والاستئناف بموجب قانون خدمات التعليم للطلاب الدوليين (ESOS Act) [المعيار 10: الشكاوى والاستئنافات - وزارة التعليم، الحكومة الأسترالية](#)