



## رفع الشكاوى

تعد مفوضية حقوق الإنسان الأسترالية هيئة مستقلة تقوم بالتحقيق وحل الشكاوى التي تتعلق بالممارسات التمييزية الجنسية غير المشروعة والتمييز العرقي والإعاقة والتمييز على أساس السن والتمييز المتعلق بالعمالة والمهن (ILO III) وانتهاكات حقوق الإنسان.

### الأشياء التي يمكنك تقديم شكوى بشأنها

- **التمييز على أساس الجنس** ويشمل التحرش الجنسي والتمييز على أساس الجنس والنوع والهوية الجنسية وحالة الخنوثة والحمل والحالة الاجتماعية أو العلاقات والرعاية الطبيعية والمسؤوليات الأسرية والميول الجنسية.
- **التمييز ضد الإعاقة** ويشمل التمييز على أساس الإعاقات البدنية والفكرية والحسية والتعليمية والنفسية والأمراض أو الإصابات والحالات الطبية وإصابات العمل والإعاقات الحادثة في الماضي والحاضر والمستقبل والارتباط بشخص من ذوي الإعاقة.
- **التمييز على الأصل العرقي** ويشمل الكراهية العنصرية والتمييز على أساس العرق واللون والنسب والأصل الوطني أو العرقي وحالة المهاجرين.
- **التمييز على أساس السن** ويشمل التمييز على أساس كون الشخص صغيراً أو كبيراً جداً.
- **التمييز في العمالة والمهن (ILO III)** ويشمل التمييز على أساس الدين وسجل الحالة الجنائية والنشاط النقابي العمالي والآراء السياسية والأصل الاجتماعي.
- **حقوق الإنسان** وتشمل الإجراءات التي تقوم بها الحكومة الاتحادية أو بالنيابة عنها والتي يزعم أنها تنتهك الوثائق المحددة لحقوق الإنسان الدولية مثل الميثاق الدولي للحقوق المدنية والسياسية واتفاقية حقوق الطفل واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

يمكنك رفع شكوى بغض النظر عن مكان إقامتك بأستراليا ولن تتكلف شيئاً للقيام بذلك، وفيما يلي توضيح الإجراءات المتبعة في عملية رفع الشكاوى.

### تقديم استفسار

- إذا لم تكن متيقن من إمكانية رفع شكوى عن أحد الأشياء؛ فيمكنك الاتصال بخدمة معلومات الشكاوى بالمفوضية عن طريق الهاتف على الرقم **1300 656 419** أو إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني: [complaintsinfo@humanrights.gov.au](mailto:complaintsinfo@humanrights.gov.au)
- يمكننا أن نرسل لك نموذج الشكاوى للشروع في هذه العملية.
- إذا لم تتمكن من مساعدتك؛ سنحاول إحالتك إلى شخص يمكنه ذلك.

## رفع الشكاوى

- يجب تقديم الشكاوى خطياً، حيث يمكنك ملئ نموذج الشكاوى وإرساله إلينا عن طريق البريد أو الفاكس أو يمكنك رفع شكاوى عبر الإنترنت من خلال موقعنا الإلكتروني: ([www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au))
- يمكنك رفع الشكاوى بلغتك المفضلة ويمكننا مساعدتك في كتابة شكاوك متى تطلب الأمر ذلك.
- لست بحاجة إلى محام لرفع الشكاوى.
- إذا لم نستطع التعامل مع شكاوك؛ فسنبين لك السبب من وراء ذلك.

## التحقيق

- سنتصل بك من أجل مناقشة شكاوك وقد نطلب منك تقديم مزيد من المعلومات.
- وبوجه عام، ستقوم المفوضية بالتواصل مع الشخص أو المؤسسة التي ترفع شكاوى ضدها مع تقديم نسخة من الشكاوى لهم وطلب تعقيهم عن الشكاوى وغيرها من المعلومات ذات الصلة، وسنوافيك برد فعلهم على الشكاوى التي قمت برفعها.
- في بعض الحالات، قد نقرر عدم الاستمرار في التعامل مع شكاوك، فإذا حدث ذلك؛ سنوضح لك السبب من وراء ذلك.
- قد نتناقش معك عن محاولة حل الشكاوى عن طريق المصالحة.

## المصالحة بين طرفي الشكاوى

- يقصد بالمصالحة أننا نحاول مساعدتك والشخص أو المؤسسة التي تشكو ضدها في إيجاد طريقة لحل هذه المسألة.
- يمكن أن تتم المصالحة بين الطرفين في لقاء وجهًا لوجه يُطلق عليه "مؤتمر المصالحة" أو من خلال مؤتمر عبر الهاتف. وفي بعض الحالات، يمكن حل الشكاوى من خلال تبادل الرسائل أو عن طريق تمرير رسائل عبر الهاتف أو إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني من جانب المُصالح.
- يمكن حل الشكاوى بعدة طرق مختلفة -على سبيل المثال- عن طريق الاعتذار أو تغيير السياسة أو التعويض.

## الدعاوى القضائية المحتملة – التمييز على أساس الجنس والإعاقة والعرق والسن

- لا تمتلك المفوضية صلاحية البت بشأن ما إذا حدث تمييز غير قانوني أم لا.
- إذا لم يتم حل الشكاوى أو توقفت لأي سبب آخر، فيمكنك رفع المسألة إلى المحكمة، وللمحكمة أن تقرر إذا ما حدث تمييز غير قانوني أم لا.
- لديك 60 يوماً -من حين إكمال المفوضية للشكاوى لتقديم طلب لمحكمة الدائرة الفيدرالية بأستراليا أو المحكمة الفيدرالية الأسترالية.
- ليس بإمكان المفوضية رفع المسألة للمحكمة بالنيابة عنك أو مساعدتك في عرض قضيتك بالمحكمة.
- قد يلزمك استشارة أحد المحامين أو قسم الخدمات القانونية إذا ما أردت التوجه للمحكمة.

## القرار/التقرير – التمييز في العمالة والمهنة وحقوق الإنسان

- إذا لم تُحل الشكوى أو توقفت لأي سبب آخر، فسيقرر رئيس المفوضية إذا ما كان هناك تمييز في العمالة والمهنة أو انتهاك لحقوق الإنسان أم لا، وقد يتضمن ذلك عقد الرئيس لجلسة استماع عامة يعرض كل طرف من خلالها رواية للأحداث ويجب على الأسئلة المطروحة.
- إذا اقتنع الرئيس بحدوث تمييز أو انتهاك لحقوق الإنسان؛ فسيقوم بتقديم تقرير عن هذه المسألة إلى المدعي العام الفيديالي، وللرئيس أن يوصي في هذا التقرير بالتعويض عن أي خسائر أو أضرار لحقت بالشخص، ويجب طرح هذا التقرير في البرلمان.
- وتتوافر نماذج من قرارات الرئيس بشأن التمييز وحقوق الإنسان على الموقع الإلكتروني التالي للمفوضية:  
<http://www.humanrights.gov.au/publications/reports-minister-under-ahrc-act>

## من أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات؟

بيانات الاتصال بمفوضية حقوق الإنسان الأسترالية هي:

### عبر الهاتف

الخط الخاص بمعلومات الشكاوى: 1300 656 419 (تكلفة المكالمات المحلية)  
الهاتأة المبرقة للصم: 1800 620 241  
الخدمة الوطنية لضعاف السمع والكلام: 133 677  
فاكس: (02) 9284 9611

إذا كنت بحاجة لمترجم فوري؛ يمكنك الاتصال على الرقم **131 450** واطلب التواصل مع مفوضية حقوق الإنسان الأسترالية.

إذا كنت أصم أو تعاني من ضعف في السمع، يمكنك التواصل معنا عن طريق الاتصال بخدمة الهاتف المخصص لفاقد السمع (TTY) على الرقم 1800 620 241، وإذا كنت أصم أو تعاني من ضعف في السمع أو الكلام؛ يمكنك أيضًا التواصل معنا عن طريق الاتصال بالخدمة الوطنية لضعاف السمع والكلام (NRS) على الرقم 133 677، وإذا كنت بحاجة إلى مترجم أو سلاسل (لغة الإشارة الأسترالية للمصابين بالصمم)؛ فبإمكان المفوضية تقديم هذه الخدمة لك.

إذا كنت أعمى أو تعاني من ضعف في البصر، يمكن للمفوضية أن تقدم لك معلومات بأشكال بديلة حسب الطلب.

### عبر البريد

Australian Human Rights Commission  
GPO Box 5218  
Sydney NSW 2001

### عبر الإنترنت

البريد الإلكتروني: [complaintsinfo@humanrights.gov.au](mailto:complaintsinfo@humanrights.gov.au)  
الموقع الإلكتروني: [www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au)

يمكنك رفع شكوى عبر الإنترنت عن طريق زيارة الموقع:  
<http://www.humanrights.gov.au/complaints/lodging-your-complaint>

## الاستشارة القانونية العامة

إذا كنت تفكر في رفع شكوى، فقد ترغب أيضًا في الحصول على استشارات قانونية أو التواصل مع إحدى المنظمات المجتمعية، فهناك الخدمات القانونية المجتمعية التي بإمكانها أن تقدم لك المشورة بشأن التمييز والتحرش بالمجان. ويمكن الاطلاع على بيانات الاتصال بالمركز القانوني المجتمعي القريب منك من خلال الموقع: [www.nacrc.org.au/directory](http://www.nacrc.org.au/directory).

إخلاء المسؤولية: تعتبر المعلومات الواردة في صحيفة الوقائع هذه بمثابة دليل فقط، وليست بديلاً عن المشورة القانونية.