

## الدليل المختصر لرفع الشكاوى

### مهام المفوضية

تعد مفوضية حقوق الإنسان وتكافؤ الفرص منظمة قومية مستقلة تقوم بالتحقيق والتوسط في الشكاوى المتعلقة بالتمييز العنصري وانتهاك حقوق الإنسان اللذان يمارسان في بعض الأحيان من قبل الجهات والأطراف التابعة للحكومة الاتحادية. وتضطلع هذه المفوضية بمهامها بموضوعية تامة دون تمثيل أحد طرفي النزاع دون الآخر. أما الدليل الذي نحن بصددده، فهو أداة يمكنك استخدامها إذا أردت رفع شكاوى .

تقوم المفوضية بتطبيق القوانين الخمسة التالية:

- قانون التمييز العنصري لسنة 1975
- قانون التمييز على أساس الجنس لسنة 1984
- قانون حقوق الإنسان وتكافؤ الفرص لسنة 1986
- قانون التمييز ضد المعاقين لسنة 1992
- قانون التمييز على أساس السن لسنة 2004

### الأصل العرقي

ينص قانون التمييز العنصري لسنة 1975 على أن معاملة الأشخاص بطريقة مجحفة في بعض مناحي الحياة العامة، كأماكن العمل ومراكز تقديم السلع والخدمات، بسبب انتماءاتهم العرقية أو ألوان بشرتهم أو سلالاتهم أو أصولهم الإثنية القومية تعد أمراً مخالفاً للقانون. كما يحظر هذا القانون أيضاً الكراهية العنصرية التي تحدث نتيجة قيام أحد الأشخاص بفعل أو قول أو نشر بعض البيانات بشكل علني يمكن أن تؤدي إلى المساس بكرامتك أو إهانتك أو إرغابك بسبب انتمائك العرقي أو لون بشرتك أو أصولك .

### الجنس

ينص قانون التمييز على أساس الجنس لسنة 1984 على أن معاملة الأشخاص بطريقة مجحفة في بعض مناحي الحياة العامة، كأماكن العمل ومراكز تقديم السلع والخدمات، بسبب الجنس أو الحالة الاجتماعية أو حالة الحمل تعد أمراً مخالفاً للقانون. ويمنع أيضاً بموجب هذا القانون فصل أي شخص من عمله بسبب مسؤولياته العائلية، كما يحظر ممارسة أي نوع من أنواع التحرش الجنسي في مختلف مناحي الحياة العامة، ذلك أن التحرش الجنسي سلوك مرفوض تماماً لما له من طبيعته جنسية يشعر الشخص السوي أنها تمثل مصدراً للإهانة والرعب وجرح الكرامة .

### الإعاقة

ينص قانون التمييز ضد المعاقين لسنة 1992 على أن معاملة الأشخاص المعاقين بطريقة مجحفة، مقارنة بغير المعاقين، في معظم مناحي الحياة العامة، كأماكن العمل والجهات التعليمية وأماكن السكن ومراكز تقديم السلع والخدمات، تعد أمراً مخالفاً للقانون. و"الإعاقة" كلمة تتسم بمفهومها الواسع الذي يشمل كافة أنواع الإعاقات بما في ذلك الإعاقة البدنية والنفسية والإصابة بالأمراض العضوية .

وينطبق هذا القانون أيضاً على حالات الإعاقة التي يعاني منها الشخص في الوقت الحالي أو تلك التي كان يعاني منها في الماضي أو تلك التي من المتوقع أن يعاني منها في المستقبل، كما يشمل أيضاً المعدات اللازمة والمساعدات والحيوانات المدربة التي قد تكون بحوزة الشخص نتيجة لإعاقته .

### السن

ينص قانون التمييز على أساس السن لسنة 2004 على أن معاملة الأشخاص بطريقة مجحفة بسبب السن في بعض مناحي الحياة العامة، كأماكن العمل ومراكز تقديم السلع والخدمات وأماكن السكن والمؤسسات التعليمية وإدارة قوانين وبرامج الحكومة الاتحادية، تعد أمراً مخالفاً للقانون .

وهناك بعض مناحي الحياة العامة التي لا ينطبق عليها هذا القانون مثل التقاعد والهجرة وتحصيل الضرائب وأجور الشباب وقوانين الولايات. كما يُسمح بمقتضى هذا القانون توفير بعض الخدمات لفئة عمرية محددة من أجل سد الاحتياجات الخاصة بها .

### حقوق الإنسان والعمل

ينطبق قانون حقوق الإنسان لسنة 1986 على حالتين رئيسيتين للشكوى، تتعلق الحالة الأولى بانتهاك حقوق الإنسان من قبل أو باسم الحكومة الاتحادية الأسترالية. وتعرف حقوق الإنسان بأنها تلك الحقوق المنصوص عليها في بعض المعاهدات والتصريحات الدولية التي تم إبرامها أو إعلانها تحت مظلة هذا القانون مثل الميثاق الدولي للحقوق المدنية والسياسية واتفاقية حقوق الطفل .

أما الحالة الثانية فتتمثل في المعاملة غير العادلة في أماكن العمل والحصول على الوظائف بسبب الانتماءات العائلية أو التوجهات السياسية أو الأصول الاجتماعية أو السن أو السجلات الجنائية أو الميول الجنسية أو الأنشطة النقابية .

### الاستثناءات والإعفاءات وإمكانات الدفاع

تشتمل جميع القوانين المذكورة أعلاه على العديد من الاستثناءات والإعفاءات حيث إنه ليس بالضرورة أن تكون جميع المعاملات غير العادلة معاملات مخالفة للقانون، ومن ثم يُسمح للأشخاص المدعى عليهم بالدفاع عن أنفسهم .

### رفع الشكاوى

تقدم المفوضية خدمات مجانية للمساعدة في رفع الشكاوى، فبإمكانك الاتصال بالمفوضية للحصول على النصائح والمساعدات إذا ما واجهتك مشكلة شعرت بأنها ناجمة عن أي نوع من أنواع التمييز أو الانتهاك لحقوق الإنسان .

وليس هناك حاجة للاستعانة بأحد الممثلين القانونيين، علماً بأن قرار الاستعانة بأحد المحامين يتوقف على رغبة الأطراف المعنية، كما أن المفوضية لا تلتزم من جانبها بدفع أي دعم مالي نظير أتعاب المحاماة .

وفي معظم الأحيان، يبدأ أصحاب الشكاوى برفع شكاواهم من خلال الاتصال هاتفياً بالمفوضية، حيث يقوم الموظف المختص بالشكاوى بإحاطتهم بما إذا كانت الشكاوى تقع في دائرة اختصاص المفوضية. فإذا ثبت وقوع الشكاوى في نطاق مسؤوليات المفوضية، سيقوم الموظف بإخبارهم بالخطوة التالية الواجب اتخاذها. وتجدر الإشارة إلى أن المفوضية توفر خدمات هاتفية لفاقد السمع وخدمات الترجمة الشفهية لمن يريد الاستفسار عبر الهاتف .

• رقم خط الهاتف الخاص بمعلومات الشكاوى هو 1300 656 419 .

• رقم خط الهاتف الخاص بخدمات الترجمة هو 13 14 50 .

### التقدم بشكوى إلى المفوضية

يجب تحرير جميع الشكاوى المقدمة لمفوضية كتابياً، باستثناء بعض المواقف الخاصة. ويتضمن التحرير الكتابي للشكاوى أي شكل كتابي (بما في ذلك البريد الإلكتروني) وبأي لغة كانت. وتوفر المفوضية نماذج للشكاوى، ورغم أن استخدام تلك النماذج يمثل أمراً اختيارياً، إلا أننا ننصح باستخدامها حيث إنها تحدد كافة المعلومات التي يجب تضمينها عند التقدم بالشكوى. تُرسل الشكاوى إلى:

The Director – Complaint Handling  
Human Rights and Equal Opportunity Commission  
GPO Box 5218  
Sydney NSW 2001

## كيف سيتم النظر في شكاواك

تتميز عملية النظر في الشكاوى بالمرونة، غير أنه بصفة عامة يجري النظر في الشكاوى على النحو التالي:

يقوم مدير البت في الشكاوى بتقييم كافة الشكاوى التي تتسلمها المفوضية

وقد يتصل بك موظفو المفوضية لمزيد من المعلومات والإيضاح، بعد ذلك، (إذا رأت المفوضية جدية الشكاوى ولزوم إجراء تحقيق حولها)، ستكتب المفوضية للمدعى عليه (الشخص أو المنظمة التي رفعت الشكاوى ضدها) وتسلمه نسخة من الشكاوى التي قمت برفعها ضده، كما ستسعى المفوضية إلى معرفة موقف المدعى عليه من الشكاوى من خلال طرح أسئلة بعينها. ويكون أمام المدعي واحد وعشرون (21) يوماً يمكنه خلالها الرد على أسئلة المفوضية. وفي أغلب الحالات تتلقى بدورك نسخة من رد المدعى عليه.

بعد أن يأخذ التحقيق مجراه، ويتم الحصول على المعلومات المرتبطة بالشكاوى، يمكن لرئيس المفوضية أن يقرر إما أن:

- يُغلق ملف الشكاوى نهائياً، أو
- يحاول تسوية الشكاوى من خلال المصالحة بين الطرفين.

وتحقق المصالحة عندما تعمل المفوضية والمدعي والمدعى عليه على إيجاد حل يرضي جميع الأطراف. وتتيح عملية المصالحة الفرصة لكلا الطرفين لعرض وجهة نظرهما في القضية دون اللجوء إلى المحاكم، إضافة إلى تسوية القضية خارج القنوات الرسمية ووفقاً لشروط تحوز موافقة الطرفين.

ويمكن أن تتم المصالحة من خلال الحضور الشخصي أو عن طريق المراسلات الكتابية أو عبر الهاتف.

## أسباب إغلاق ملف الشكاوى

إذا لم تنجح جهود المصالحة في حسم الشكاوى، فسيعد الرئيس إلى إغلاقها.

ويجوز للرئيس إغلاق ملف إحدى الشكاوى لعدد من الأسباب الأخرى، والتي منها اقتناعه بأن:

- السلوك المتسبب في الشكاوى لا يمثل مخالفة قانونية،
- تقديم الشكاوى لمفوضية جاء بعد مُضي أكثر من اثني عشر (12) شهراً على وقوع حادثة التمييز موضوع الشكاوى،
- الشكاوى غير مدعومة بالحجج الضرورية،
- هناك حل آخر، تم استخدامه، أو يمكن استخدامه، للتسوية، أو
- الأمر يُعتبر مسألة ذات أهمية قومية وعليه فمن الضروري أن تنتظر فيه المحكمة الفيدرالية لأستراليا.

ويصدر الرئيس "إعلاماً بإغلاق ملف الشكاوى" في حال إغلاق ملف إحدى الشكاوى المقامة بموجب قانون التمييز العنصري لسنة 1975 أو قانون التمييز على أساس الجنس لسنة 1984 أو قانون التمييز ضد المعاقين لسنة 1992 أو قانون التمييز على أساس السن لسنة 2004. ويُسمح لك ذلك بتقديم طلب أمام المحكمة الفيدرالية الأسترالية للنظر في الشكاوى والبت فيها، علماً بأن المفوضية لا تقوم بتقديم المساعدة فيما يتعلق بتكلفة النظر في القضية أمام المحكمة. وفي حالة عدم نجاح الدعوى أمام المحكمة، فستكون مطالباً بدفع كافة المصاريف المتعلقة بالقضية بما في ذلك مصاريف الطرف المدعى عليه.

أما إذا كانت الدعوى مقامة بموجب قانون حقوق الإنسان وتكافؤ الفرص لسنة 1986 وتتعلق بانتهاك لحقوق الإنسان أو تمييز في محل العمل، فللرئيس الامتناع عن الاستمرار في نظر الشكاوى استناداً إلى أسباب مماثلة لتلك المذكورة أعلاه. وعلى الرغم من ذلك، لا يوجد إجراء قضائي يمكن اللجوء إليه بموجب هذا القانون. وإذا اتضح للرئيس وقوع حادثة انتهاك لحقوق الإنسان أو تمييز عنصري، فيتوجب عليه عندئذ رفع تقرير إلى المدعى العام بالحكومة الاتحادية، ويمكنه أن يضمن تقريره توصيات لتسوية القضية. ويتوجب على المدعي العام الفيدرالي بدوره تقديم هذا التقرير للبرلمان.

كيفية الاتصال بالمفوضية

- خط الهاتف الخاص بمعلومات الشكاوى 02 9284 9600 أو 1300 656 419 (تكلفة المكالمات المحلية).
- الألة المبرقة للصم 1800 620 241.
- رقم الهاتف الخاص بخدمات الترجمة والاستعلامات 13 14 50 (للترجمة الشفهية).
- البريد الإلكتروني [complaintsinfo@humanrights.gov.au](mailto:complaintsinfo@humanrights.gov.au)
- الموقع الإلكتروني [www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au)

يرجى توجيه كافة المراسلات إلى:

Director – Complaints Handling  
Human Rights and Equal Opportunity Commission  
133 Castlereagh Street, Level 8  
Sydney NSW 2000

أو:

GPO Box 5218  
Sydney NSW 2001