

تقديم الشكوى حول الخدمات الحكومية

بيان المبادئ

يحق لك:

أن تشتكي عندما لا ترضى عن خدمة أو بضاعة تقدمها وكالة حكومية
أن تؤخذ شكواك على محمل الجد ، وأن
أن تحظى بالأدب والاحترام.

إن وجود نظام جيد لإدارة الشكاوى أمر مفيد نظراً لأنه يوفر الملاحظات الارتجاعية التي يمكن
أن تساعد في تحسين الخدمات. ويشترط أن يكون لدى جميع وكالات حكومة الولاية نظام نافذ
لإدارة الشكاوى.

الإنصاف

يجب أن تكون عملية الشكاوى منصفة. وهذا يعني:
أنه يحق لكلا الطرفين في الشكوى أن يتم الاستماع إلى وجهة نظره وأن تؤخذ بعين الاعتبار
أن يعرف المشتكى منه جميع الادعاءات المقدمة ضده وأن يعطى الفرصة لتقديم جانبه من
المسألة
أن تؤخذ جميع المعلومات المتعلقة بالقضية بعين الاعتبار
أن يكون صاحب القرار منصفاً وغير منحاز.

المساعدة

تتوافر المساعدة إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم الشكوى. ويمكن أن يشمل هذا على ملء
الطلب أو الترتيب لترجمان معتمد في اللغة التي تترتاح إليها.

التوقيت

للوكالات أطر زمنية للتعامل مع الشكاوى. عندما تقدم الشكوى ينبغي أن يتم إعلامك بالمدة التي
يمكن أن تستغرقها العملية وما هي الجداول الزمنية.

كيف تقدم الشكوى

أذهب إلى وكالة الحكومة في الولاية التي تكون غير راض عنها وقدم الشكوى لها.

بإمكانك تقديم الشكوى خطياً وإرسالها بالبريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. بإمكانك كذلك أن
تقدم الشكوى عبر الهاتف أو أن تسلمها باليد شخصياً.

تأكد من الاحتفاظ بنسخة من أي رسالة ترسلها وتذكر أنه من الممكن إعطاء نسخة من رسالتك إلى الشخص الذي تشتكي منه.

دون ملاحظة بالتاريخ واسم الشخص الذي تحدثت إليه وما وافق على القيام به.

إذا كنت لا تعتقد أن شكاوك قد تم النظر فيها بشكل جيد في المرة الأولى ، فبإمكانك أن تطلب إعادة النظر فيها من جانب مأمور أعلى رتبة أو مدير.

إذا كنت ما تزال غير راض فبإمكانك أن تصعد شكاوك فتذهب بها إلى إحدى وكالات المراجعة.

عندما تقدم الشكوى:

عامل جميع الموظفين بلطف واحترام.

قدم شرحاً دقيقاً وكاملاً للأحداث المتعلقة بشكاوك.

قدم للوكالة أكبر قدر ممكن من المعلومات حول شكاوك وبأسرع ما يمكن.

الترم بالمواعيد والاجتماعات المتعلقة بالشكوى ، وإن تعذر ذلك فأعلم الشخص المختص بذلك.

قد يطلب منك أن تقدم شكاوك خطياً بالإضافة إلى تقديمها بالهاتف أو شخصياً. اطلب من الوكالة إذا كنت تحتاج إلى مساعدة في القيام بذلك.

تصعيد الشكوى

إذا لم تكن سعيداً بالطريقة التي عولجت بها شكاوك من جانب الوكالة الحكومية فهناك منظمات يمكنها أن تحقق في شكاوك تحقيقاً إضافياً.

يكون التحقيق الذي قد تقوم به هذه المنظمات حول شكاوك منفصلاً عن أية عملية مراجعة أو استئناف تتم داخل الدائرة التي تشكو منها.

إليك بعض منظمات المراجعة التي يمكن أن تلجأ إليها إذا أردت أن تصعد شكاوك:

قاضي المظالم بالولاية

(State Ombudsman)

هاتف: 9220 7555

مكالمات الأرياف: 1800 117 000

www.ombudsman.wa.gov.au

مفوضية الفرص المتكافئة

(Equal Opportunity Commission)

هاتف: 9216 3900

مكالمات الأرياف: 1800 198 149
www.equalopportunity.wa.gov.au

مكتب المراجعة الصحية
(Office of Health Review)
هاتف: 9323 0600
مكالمات الأرياف: 1800 813 583
www.healthreview.wa.gov.au

للحصول على تفاصيل الاتصال بالوكالات الحكومية الرجاء زيارة موقع الإنترنت:

www.complaints.wa.gov.au

أو الاتصال بهذه المنظمات للحصول على مساعدة إضافية:

مركز قدرات المهاجرين بالضواحي الشمالية
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka
هاتف: 9345 5755

مركز قدرات المهاجرين بجنوب العاصمة
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High Street, Fremantle
هاتف: 9335 9588

مركز المهاجرين الكاثوليك
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
هاتف: 9221 1727

مركز الخدمات المتعددة الحضارات بأستراليا الغربية
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc.)
20 View Street, North Perth
هاتف: 9328 2699

تتوافر هذه المعلومات بأشكال مختلفة أخرى.