

تقديم شكوى

- إرسال خطاب إلى: PO Box 503, Campsie, NSW, 2194
- إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى: metroassist@metroassist.org.au
- التحدث مع أحد موظفي Metro Assist شخصيًا أو هاتفياً.

يتمثل هدفنا في تقديم أفضل مستوى من الخدمة لكم. ولذلك، فإننا نرجو أن تخبرونا إذا لم تكونوا راضين عن خدمتنا، أو إذا رأيتم أنكم لم تعاملوا بإنصاف. تعليقاتكم تهمُّنا.

ملتزمون بالتعامل مع شكاواكم

- نرحب باستقبال جميع الشكاوى مهما كان حجمها.
 - يمكن لأي شخص تقديم شكواه، بما في ذلك الأطفال.
 - نتعامل مع جميع الشكاوى بقدر كبير من العناية والحساسية.
 - يتم التعامل مع الشكاوى بشكل فوري.
 - إجراء اتنا مصممة لتكون منصفة لك وللموظفين وللخدمة التي نقدمها.
 - نحمي خصوصيتك بأقصى قدر ممكن عملياً.
 - تقديم الشكاوى لا يضر بك.
- إذا كنت تحتاج إلى مساعدة، فيمكنك طلبها من أي موظف آخر في منظمة Metro Assist ليس طرفاً في الشكاوى. وسيضيف هذا الموظف ملحوظة على الشكاوى تفيد بأنه كتب الشكاوى بالنيابة عنك بناءً على المعلومات التي قدمتها له.
- يمكنك الاستعانة بشخص آخر لتقديم الشكاوى نيابةً عنك إن رغبت في ذلك. ويمكن أن يكون هذا الشخص أحد أقاربك، أو أحد الوالدين، أو وصي، أو ممثل قانوني أو مجتمعي، أو عضو في البرلمان أو أي منظمة أخرى.
- يمكنك أيضًا تقديم الشكاوى بلغتك الأولى إن رغبت في ذلك. سنطلب منك تقديم المعلومات التالية لنا:

حل المشكلات البسيطة

- بيانات الاتصال بك.
 - سبب الشكاوى وما ترغب في فعله حيالها.
 - أي معلومات أخرى ذات صلة.
 - أي دعم إضافي قد تحتاجه، مثل الاستعانة بمترجم.
- تُحل أغلب الشكاوى بسرعة من خلال توضيح الأمر أو تقديم اعتذار. وهي قد تشمل ما يلي:
- عدم معاودة الاتصال بك تليفونياً.
 - تركك على الانتظار.
 - مواجهة صعوبة في الحصول على المعلومات التي تحتاجها.

تأكيد تلقي الشكاوى

في خلال 3 إلى 7 أيام من تلقي الشكاوى، سيتواصل معك المدير المسؤول عن الخدمة ذات الصلة لإعلامك بالخطوات القادمة وبالإطار الزمني لمعاودة الاتصال بك.

التحقيق في الشكاوى

بعد ذلك، سيجتمع مدير الخدمة المعلومات ذات الصلة بشكاواك، ويتضمن ذلك التحدث مع أي شخص شهد الحادثة أو يستطيع تقديم معلومات عنها.

التقدم بشكاوى رسمية

يمكنك تقديم شكوى رسمية من خلال إحدى الطرق التالية:

- ملء «نموذج الشكاوى» المتاح على شبكة الإنترنت وفي جميع مواقع خدمة Metro Assist.

حلُّ الشكوى

السرية وعدم الكشف عن الهوية
للتحقيق في شكواك، قد نحتاج إلى التحدث مع الأشخاص المعنيين وإلى طلب مشورة مهنية. لن نناقش شكواك أو نفصح عنها لأي شخص خارج خدمتنا إلا إذا كان ذلك ضروريًا لحلها. كما سنطلب موافقتك قبل البدء في أي استفسارات.

يمكن تقديم الشكاوى دون الكشف عن الهوية، ولكن في الحالات التي تفتقر إلى دليل أو أساس للمتابعة، فقد تراجع تلك الشكاوى لتحسين العمل دون اتخاذ أي إجراء آخر.

الحماية من الانتقام

لا تتسامح منظمة Metro Assist مع أي شكل من أشكال الانتقام من قبل موظفيها تجاه مقدمي الشكاوى. وإذا تبين أن أحد الموظفين قام بفعل انتقامي بأي شكل من الأشكال، فسوف يخضع لإجراء تأديبي.

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت، أو تتعرض، لعقاب بسبب تقديم شكوى، فاتصل فورًا بالرئيس التنفيذي لمنظمة Metro Assist على الرقم 02 9789 3744.

المساعدة الخارجية

إذا شعرت أن شكواك لم يتم التعامل معها بشكل فوري أو عادل، أو إذا لم تتلقَ تفسيرًا وافيًا لأي قرار، فيمكنك تصعيد شكواك إلى الهيئات التنظيمية أدناه حسب الاقتضاء:

[أمين مظالم ولاية نيوساوث ويلز](#)

[مجلس مكافحة التمييز في ولاية نيوساوث ويلز](#)

[مفوض المعلومات والخصوصية في نيوساوث ويلز](#)

[مكتب مفوض المعلومات الأسترالي](#)

ل لمزيد من المعلومات، يمكنكم تحميل «كتيب المعلومات» الخاص بالعملاء حول إجراءات الشكاوى في منظمة [Metro Assist](#).

بمجرد إتمام التحقيقات في الشكوى، سوف يتواصل معك مدير الخدمة لإعلامك بالنتائج وبأي إجراءات ينبغي اتخاذها. وسوف يشرح لك أسباب القرارات المتخذة والخيارات المتاحة لتصعيد الأمر إن لم تكن راضيًا عنها.

إعادة النظر إذا لم تكن راضيًا

إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة الشكوى، فأمامك خياران لكي تعيد منظمة Metro Assist النظر فيها.

- أولاً سيقوم المدير التنفيذي لمنظمة Metro Assist بشكواك المصحوبة بتقرير مكتوب يُعده مدير الخدمة. وستسلم أنت نسخةً من ذلك التقرير.
- إن كنت لا تزال غير راضي، فيمكنك طلب إجراء مراجعة للشكوى من قبل مجلس منظمة Metro Assist. وسينظر المجلس في شكواك وفي جميع التقارير الماضية.

يمكنك طلب إجراء إعادة النظر في الشكوى من خلال التواصل مع الرئيس التنفيذي لمنظمة Metro Assist هاتفياً على الرقم 02 9789 3744 أو عبر البريد الإلكتروني CEO@metroassist.org.au

شكاوى تتعلق بسلوك الموظفين

في حال تقديم شكوى ضد موظف، فله الحق في فرصة عادلة ومعقولة للرد على أي شكوى أو اتهامات موجهة إليه.

وتتطلب الشكاوى المتعلقة بسلوك الموظفين ردًا كتابيًا من الموظف محل الشكوى.

إذا كانت شكواك تتعلق بموظفي الخطوط الأمامية، فسيتولى التعامل معها قائد الفريق أو مدير الخدمة بالتشاور مع مدير الموارد البشرية.

إذا كانت شكواك تتعلق بمدير خدمة، فسوف يتعامل معها الرئيس التنفيذي لشركة Metro Assist.

إذا كانت شكواك تتعلق بالرئيس التنفيذي، فسيتولاه رئيس مجلس إدارة Metro Assist.