

إذا كنت تعتقد بأنك تعرضت للظلم من قبل إحدى الجهات الحكومية التابعة لنيو ساوث ويلز أو أحد الموظفين بها، أو من قبل إحدى الجهات غير الحكومية المسؤولة عن توفير الخدمات أو أحد الموظفين بها، فبإمكانك تقديم شكوى إلينا. نتلقى شكاوى تتعلق بما يلي:

- شرطة نيو ساوث ويلز ورجال الشرطة التابعين لها
- المجالس المحلية وأعضاء هذه المجالس والعاملين بها
- السجون
- مراكز إصلاح الأحداث
- الجهات الحكومية وغير الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمات الاجتماعية المختصة بخدمات الأسرة والطفل، وتقديم الدعم والمساعدة للمعاقين، والعناية بالمرضى في المنزل والمراكز الاجتماعية، وتقديم الخدمات للاجئين، وغير ذلك من الخدمات
- حق إطلاع الأفراد على المعلومات المتوفرة لدى الحكومة
- الحق في حماية الكشف عن المعلومات الشخصية.

وبالإضافة إلى ذلك، فإننا نقوم بالإشراف على التحقيقات ومراقبة سيرها فيما يختص بادعاءات ذات علاقة بحماية الأطفال من قبل موظفي الهيئات الحكومية أو بعض الهيئات غير الحكومية مثل المدارس.

ونقوم بالتحقيق في أي تصرف من شأنه أن يكون: غير قانوني أو غير معقول أو غير منصف أو جائر أو ينطوي على تفرقة غير لائقة أو يستند إلى دوافع غير مقبولة أو أسباب غير ذات صلة أو يعتمد على خطأ قانوني أو مغالطة في الحقائق أو أي تصرف خاطئ آخر.

## كيف يمكنني تقديم الشكوى؟

ابدأ بالاتصال بالمؤسسة التي لها علاقة بشكواك، فلدَى أغلب هذه المؤسسات مراكز لخدمة العملاء منوطة بالنظر في شكاوى الجمهور.

وإن احتجت إلى النصح في أي وقت، يمكنك الاتصال بنا. وحتى في حالة عجزنا عن تقديم المساعدة لك، فإنه لا يزال بإمكاننا إجلتك إلى من يستطيع المساعدة.

فإذا رغبت بأن نتدخل في الأمر فعليك عادة تقديم شكوى مكتوبة، إلا أنه من الممكن أن نتلقى شكاوى شفوية في حالة وجود ظروف خاصة، على سبيل المثال في حالة تقديم شكاوى تتعلق بمسائل الخدمات الاجتماعية.

وإذا كانت لديك صعوبة في كتابة خطاب إلينا – لأسباب تتعلق باللغة أو لوجود إعاقة معينة – فبإمكاننا مساعدتك. وبالإضافة إلى ذلك يمكننا تقديم خدمات الترجمة الخطية والشفوية وخدمات أخرى.

## ما الذي ينبغي علي إدراجه في الشكوى؟

أشرح شكواك باختصار وحسب تعبيرك الخاص، وينبغي عليك إدراج معلومات كافية عن الأمر؛ وذلك حتى يتسنى لنا تقييم الشكوى وتحديد رد الفعل المناسب.

وعند كتابة الشكوى، يرجى مراعاة توضيح الآتي:

- ماذا حدث؟ أين وقع هذا الحدث؟
- متى (بالوقت والتاريخ)؟
- من كان متورطاً في هذا الأمر؟
- هل كان هناك أي شهود؟ (أدرج التفاصيل)
- هل يوجد دليل طبي؟ هل هناك ثمة صور أو وثائق قد تكون ذات صلة بالحادثة؟
- لو أن بعضاً من رجال الشرطة كانوا متورطين في الأمر، هل يمكنك التعرف عليهم؟
- هل تقدمت بالشكوى لجهة أخرى أو اتخذت إجراء آخر (أدرج التفاصيل)؟
- ما هو الإجراء أو النتيجة التي تأمل في حدوثها كنتيجة لشكواك؟

قد لا تكون كل هذه الأسئلة ذات صلة بشكواك، إلا أنه ينبغي عليك إدراج كل المعلومات ذات الصلة؛ وذلك حتى نتكون لدينا صورة واضحة عن المشكلة.

## ما الذي يحدث لشكاوي؟

لو توفرت لدينا الصلاحية والموارد اللازمة للتحقيق في شكاوك، فسوف نعمل ذلك بلا شك. نحن نعطي أولوية للأمور الخطرة، خاصة إذا كان من شأنها التأثير على الآخرين. وفي حالة عجزنا عن التعامل مع شكاوك، فسوف نحيطك علماً بالأسباب.

ومن الممكن تسوية أغلب الشكاوي دون الحاجة إلى إجراء تحقيق رسمي، وعادة ما نتصل هاتفياً أو كتابياً بالشخص أو المؤسسة ذات الصلة بالشكاوي لطلب تفسير عما حدث. يمكن التعامل مع أغلب القضايا بشكل مرض بانتهاج هذا الأسلوب.

فإن لم يكن رد فعل المؤسسة مرضياً، فقد نشرع في إجراء التحقيق. وفي هذه الحالة، سيقوم أحد المحققين بالاتصال بك.

## ما الذي يحدث في التحقيق؟

عادة ما تتمثل أولى خطوات التحقيق في طلب التعليق على شكاوك كتابياً وتوضيح ما حدث من تصرفات من قبل الشخص أو المؤسسة ذات الصلة. وسوف نقوم في العادة بإحاطتك علماً بأقوال هذا الشخص أو هذه المؤسسة ورأينا فيما يزعمون. وبعض الأمور يتم حلها عند هذه المرحلة، ومن ثم يتوقف التحقيق. أما في حالة استمرار التحقيق، فقد يستغرق الأمر عدة أشهر حتى يتم إصدار تقرير نهائي. وسوف نحيطك علماً بما إذا كان سيتم معاملة شكاوك على هذا النحو وما هو المتوقع حدوثه.

وإذا توصلنا لوجود ما يبرر شكاوك، فإننا سنقدم تقريراً بهذه النتائج إلى المؤسسة ذات الصلة وكذلك الوزير المختص. ومثلما كانت الحال، فإنه سيتم إخبارك بما توصلنا إليه من نتائج واكتشافات.

وقد توصي Ombudsman في تقريرها بالآتي:

- على المؤسسة أن تعيد النظر أو تغير من طبيعة تصرفاتها أو قراراتها.
- تغيير قانون أو إجراء معين
- على المؤسسة اتخاذ تصرف آخر يتناسب مع طبيعة الظروف، على سبيل المثال تقديم تعويض عن الخسارة المادية، أو البدء في اتخاذ إجراءات تأديبية.

ولا يسعنا إلزام أية جهة أو أي مؤسسة مقدمة للخدمات بالإذعان لتوصياتنا، غير أنه عادة ما يستجيبون لهذه التوصيات. وفي حالة رفضهم الاستجابة، فقد تقوم Ombudsman بتقديم تقرير خاص للبرلمان.

مؤسسة NSW Ombudsman هي مؤسسة مستقلة غير متحيزة. تقوم بالنظر في شكاوي الجماهير دون تحيز، ونقدم خدماتنا للجمهور مجاناً

## من الذي يمكنه تقديم شكوى إلى مؤسسة Ombudsman؟

يمكن لأي شخص تقديم شكوى لمؤسسة Ombudsman، وما لم تكن تريد تقديم الشكاوي بنفسك، فمن الممكن أن تطلب من شخص آخر – على سبيل المثال قريب أو صديق أو محامي أو عامل اجتماعي – تقديمها نيابة عنك، كما يمكن لأحد أعضاء البرلمان تقديم الشكاوي نيابة عنك.

## ماذا تتوقع منا؟

سوف نولي شكاوك اهتماماً بالغاً، فإذا كانت الشكاوي أمراً يستوجب التحقيق فيه، ولنا الصلاحية للقيام بذلك فسوف نعمل بأسرع ما يمكن.

أما إذا لم نتمكن من التحقيق في شكاوك، فسنحيطك علماً بالسبب. صلاحياتنا ومواردنا تتقيد بحدود معينة، غير أننا سنعمل كل ما باستطاعتنا لمساعدتك في نطاق هذه الحدود.

## تفاصيل الاتصال بنا

Level 24, 580 George Street  
Sydney NSW 2000

يمكن تلقي الاستفسارات من 9 صباحاً إلى 4 مساءً من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة أو في وقت آخر بتحديد موعد سابق

هاتف تلقي الاستفسارات: 02 9286 1000

رقم الاتصال المجاني (خارج مدينة سيدني): 1800 451 524

الهاتف الكاتب (TTY): 02 9264 8050

هاتف خدمة الترجمة (TIS): 131 450

(يمكننا توفير مترجم، أو يمكنك الاتصال بهاتف خدمة الترجمة قبل التحدث إلينا)

رقم الفاكس: 02 9283 2911

البريد الإلكتروني: [nswombo@ombo.nsw.gov.au](mailto:nswombo@ombo.nsw.gov.au)

الموقع على الويب: [www.ombo.nsw.gov.au](http://www.ombo.nsw.gov.au)