

## حل الشكاوى والأسباب التي تثير القلق نشرة معلومات (Arabic)

### في نشرة المعلومات هذه

إذا كنت غير راضٍ عن قرار اتخذته مكتبنا، يمكنك أن تطلب مراجعة هذا القرار. نشرح ذلك في الصفحة التالية.

### ما الذي سنقوم به؟

سنكتب لك خطابًا خلال 10 أيام عمل من تلقي شكاوىك للتأكيد على تلقيها، ولكي نشرح لك تفاصيل العملية. سيحتوي الخطاب على تفاصيل الاتصال بالشخص الذي يدير شكاوىك.

لك الحق أن تطلب أن نستمع إليك وأن نستجيب لأي مسائل تثيرها عنا. نشرح نشرة المعلومات هذه:

كيف سيتم الاستماع يمكنك التحدث مع العاملين في إلى مكانن القلق مكتبنا أو الكتابة لنا بما يقلقك التي تتناكب

ما الذي سنقوم به الخطوات التي نتخذها بعد استلام شكاوىك

### كيف تتقدم بشكوى؟

يُرجى الاتصال بنا لكي نتحدث معك بهذا الشأن. إذا أردت بعد ذلك أن تتقدم بشكوى، يُرجى اتباع الخطوات التالية.

### سننظر في المشاكل المتعلقة

لاعتبار شكاوىك، سنقوم بالتالي:

- تحديد المشاكل وتسجيلها بوضوح
- تقرير الإجراء الذي يجب اتخاذه.

### اتخاذ إجراء إذا لزم الأمر

إذا كان من اللازم إتخاذ مزيد من الإجراءات، سنقوم بالآتي:

- 1 جمع ومراجعة الوثائق والأدلة
- 2 السعي للحصول على المعلومات وتسجيلها من الناس الآخرين، عن طريق عمل مقابلات معهم مثلًا
- 3 تحليل المعلومات التي لدينا.

قد نتصل بك، وبالعاملين المشتركين في الموضوع وبالناس الآخرين للحصول على معلومات أكثر.

### إخبارك بالنتيجة

سنقرر ما إذا كنا سنؤيد شكاوىك، كليًا أو جزئيًا أو سنرفضها. سنعلمك بقرارنا وبما إذا كان هناك أي إجراء سيُتخذ للمتابعة.

نهدف للانتهاء من جميع التحريات في خلال 30 يومًا. قد تستغرق الحالات المُعقدة مدة أطول من ذلك، وسنعلمك إذا كان ذلك محتمل الحدوث.

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة شكاوىك، يمكنك التحدث مع مفوض شكاوى الخدمات الصحية والمجتمعية في المقاطعة الشمالية على الرقم 1800 004 474.

### اتصل بنا، بطريق الكتابة إن أمكن

يمكنك أن تتقدم بشكوى رسمية إلى مكتب الوصي العام عن طريق:

- إرسال خطاب أو بريد إلكتروني لنا
- الاتصال بنا هاتفياً أو بالفاكس
- تحديد موعد لمقابلتنا في مكتبنا في داروين أو أليس سبرينغز
- ملء استمارة توجد على موقعنا الإلكتروني.

من الأفضل أن ترسل شكاوىك خطياً. فهذا يساعدنا على الحصول على أدق ملخص للمشكلة. لكن إذا لم تستطع الكتابة لنا، فسيساعدك العاملون لدينا.

### ضع كل المعلومات التي تحتاجها ضمن خطابك

يُرجى وضع أكثر قدر ممكن من المعلومات لمساعدتنا على إكمال إجراء شكاوىك. حاول أن تقول:

- ماذا حدث؟
- متى وأين حدث؟
- من كان المشترك؟
- ما هي النتيجة التي تود أن تحصل عليها؟

## مراجعة قرار الوصي العام نشرة معلومات (Arabic)

### في نشرة المعلومات هذه

سنرسل لك بعد ذلك خطابًا خلال 10 أيام من استلام طلبك لكي نعلمك بما يحدث.

#### إخبارك بالنتيجة

سيقوم أحد كبار المديرين الذي لم يشترك في الأمر من قبل بمراجعة القرار. وسيكتب تقريرًا يُقدم للوصي العام، الذي بدوره سيقبل، أو يغير أو يرفض التوصيات التي وردت.

سنكتب لك بعدها خطابًا بالنتيجة التي تم الوصول إليها. نهدف للانتهاء من جميع المراجعات في خلال 30 يومًا. قد تستغرق الحالات المُعقدة مدة أطول من ذلك، وسنعلمك إذا كنا نعتقد أن ذلك محتمل الحدوث.

#### أخذ الأمر إلى حد أبعد من ذلك

إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة المراجعة، يمكنك الاتصال هاتفياً بالمحكمة المدنية والإدارية في المقاطعة الشمالية على الرقم 1800 604 622.

#### مكتب الوصي العام (Office of the Public Guardian)

☎ 1800 810 979 (8 صباحاً إلى 4 بعد الظهر  
خلال أيام الأسبوع)

✉ public.guardian@nt.gov.au

🌐 www.publicguardian.nt.gov.au

🖨 08 8942 6891

#### مكتبنا في داروين

🏠 Darwin Corporate Park  
Building 3, First Floor  
631 Stuart Highway Berrimah

✍ PO Box 40596  
Casuarina NT 0811

#### مكتبنا في أليس سبرينغز

🏠 Jalistan House  
First Floor, 18 Parsons Street  
(cnr Todd Mall)

✍ PO Box 721 Alice Springs NT 0871

ماذا يحدث إذا لم  
توافق على قرارنا

كيف نراجع القرار  
تقدمت بطلب على المراجعة

### ما الذي يمكنك عمله إذا لم تكن راضياً عن قرار ما؟

إذا لم توافق على قرار اتخذته مكتب الوصي العام، يمكنك طلب المزيد من المعلومات عن هذا القرار. وهذا يختلف عن التقدم بشكوى.

#### اطلب 'بيان الأسباب'

بيان الأسباب يحدد ما أخذناه في الاعتبار عند اتخاذنا للقرار، مثل:

- من الذي تحدثنا معهم وماذا كان رأيهم
- المتطلبات القانونية الخاصة بقانون الوصاية على البالغين لعام 2016
- المصالح القصوى للشخص البالغ المُمثل
- أقل الخيارات تقييداً.

سنرسل لك بياناً خلال 28 يومًا من تلقي طلبك.

#### طلب مراجعة قرارنا

إذا لم يعالج بيان الأسباب مكامن قلقك، يمكنك طلب مراجعة القرار. يجب عليك أن تفعل ذلك عن طريق كتابة خطاب لنا، نقول فيه:

- لماذا تعتقد أن القرار كان خاطئاً أو ناقصاً
- ما الاعتبارات المهمة الأخرى التي يجب أخذها في الاعتبار
- ما هي النتيجة التي تريدها.

### ماذا يحدث في المراجعة؟

#### تأكيد مراجعتنا

سينظر أحد كبار المديرين في طلبك وسيقرر ما إذا كانت ستتم المراجعة.