

## نموذج الشكاوى

إذا كان لديك اي سؤال حول كيفية ملئ هذا النموذج

اتصل بنا على الرقم المجاني 1800 20 20 40

### خدمة التعامل مع الشكاوى هي مجانية ومستقلة

قد تجد هذه القائمة السريعة مفيدة في تحديد ما إذا كنت على استعداد لتقديم شكوى إلى منظمة أوكو. إذا أجبت بنعم على هذه الأسئلة، فأنت الوقت قد حان لتقديم شكوى لدينا.

أ. هل شكواك بشأن خدمة في أيرلندا يمكن لمنظمة أوكو النظر فيها؟

نعم  لا

يمكننا فحص الشكاوى حول:

- الإدارات الحكومية
- بعض الهيئات العامة
- السلطات المحلية
- المدارس (المعترف بها بموجب قانون التعليم لعام 1998)
- لمستشفيات التطوعية
- منظمات أخرى تقدم خدمات نيابة عن الدولة الأيرلندية

ويحدد قانون المظالم المعني بالأطفال لعام 2002 وتعديلاته الخدمات التي نستطيع تقديمها مثل التعامل مع الشكاوى حول. الكثير من الخدمات تأتي تحت اختصاصنا.

إذا لم تكن متأكدًا ما إذا كان يمكننا متابعة الخدمة التي تشكو منها، يرجى زيارة موقعنا [www.oco.ie](http://www.oco.ie). ثم انقر على قسم "الشكاوى" وسوف تجد قائمة من الاسئلة الشائعة (أسئلة وأجوبة).

أ. هل قدمت شكوى خطية إلى الخدمة؟

نعم  لا

يجب عليك تقديم شكوى مباشرة إلى الخدمة المعنية ومتابعة عملية الشكاوى التي قدمتها من قبل وتقديم شكوى إلى منظمة أوكو.

إذا لم تكن تعرف الخطوات المتعلقة بكيفية تقديم شكوى رسمية مكتوبة، يمكنك طلب نسخة من خطوات / تقديم الشكاوى من الخدمة

ج. هل تلقيت قرارا نهائيا / ردا على شكواك؟

نعم  لا

من المهم أن تنتظر قرارا نهائيا / الرد على شكواك. إذا لم تكن سعيدا مع الرد، قد يكون الوقت المناسب الان لتقديم شكوى لنا.

يمكنك أيضا أن تقرر تقديم شكوى لنا إذا كانت الخدمة لم تعطيك قرار الذي قالت انها سوف تعطيه لك قريبا.

## الجزء 1. معلومات الاتصال

الاسم: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

هل أنت شخص شاب بالعمر تقدم شكوى حول شيء يؤثر عليك؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة نعم اكتب تاريخ ميلادك: \_\_\_\_\_

ما هي أفضل طريقة للاتصال بك؟

هاتف  بريد إلكتروني

كيف سمعت عنا؟

## الجزء 2. معلومات الطفل / الأطفال

الاسم: \_\_\_\_\_ تاريخ الميلاد: \_\_\_\_\_

الاسم: \_\_\_\_\_ تاريخ الميلاد: \_\_\_\_\_

الاسم: \_\_\_\_\_ تاريخ الميلاد: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

ما هي علاقتك بالطفل / الأطفال: (على سبيل المثال: الوالد، الوصي المعلم، العامل الاجتماعي، العمّة، العم، الأخ، الخ)

إذا كان ذلك ممكناً، يرجى إخبارنا بآراء الأطفال / الأطفال بشأن القضايا المثارة في الشكوى:

### الجزء 3. معلومات عن الشكوى

ما هي الخدمة التي تقدم عليها شكوى في أيرلندا؟

(على سبيل المثال، اسم المدرسة / المستشفى / السلطة المحلية)

أخبرنا بما إذا كانت الخدمة قد فعلت أو لم تفعل شيئاً لك، ولماذا تعتقد أن هذا الشيء الخطأ:

كيف أثر الإجراء هذا أو التقاعس عن الخدمة على الطفل / الأطفال المعنيين؟

أخبرنا كيف تعاملت الخدمة مع شكواك. يرجى تقديم نسخ من أي رسائل أو رسائل بريد إلكتروني أرسلتها إلى الخدمة والرد (الردود).

ما هي النتائج التي تريد منا تحقيقها للطفل / الأطفال؟

---

---

---

---

---

---

---

---

هل اتصلت بأي خدمة أخرى بشأن شكاوك (على سبيل المثال، محامي مهني أو هيئة قضائية) أو هل اتخذت أي إجراء قانوني ضدهم؟

---

---

---

---

التوقيع: التاريخ:

- ✓ يرجى إرسال نسخ من أي رسائل أو رسائل إلكترونية أو وثائق أخرى تعتقد أنها ستساعدنا على فهم مخاوفك
- ✓ يرجى استخدام صفحات إضافية وإرفاقها بهذا النموذج إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساحة لشرح شكاوك.

أرسل نموذج الشكوى بالبريد الإلكتروني إلى:

[ococomplaint@oco.ie](mailto:ococomplaint@oco.ie)

إرسال نموذج شكوى عبر الإنترنت:

[/http://www.oco.ie](http://www.oco.ie)

أرسل نموذج الشكوى إلى:

Ombudsman for Children's Office

Millennium House

52 - 56 Great Strand Street

Dublin 1

D01 F5P8

Ireland

ماذا سيحدث بعد ذلك؟

سننتصل بك لإعلامك إذا كان بإمكاننا النظر في شكاوك. قد نقوم أيضا بالاتصال بالخدمة (الخدمات) التي شكوت ضدها عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو بالرسائل البريدية. يرجى اعلامنا إذا كنت لا تريد منا أن نرسل التفاصيل الشخصية لك عن طريق البريد الإلكتروني.

إذا كان لديك أي أسئلة، اتصل بفريق الشكاوى والتحقيقات على الرقم المجاني 1800 20 20 40 او اتصل بنا على البريد الإلكتروني

[ococomplaint@oco.ie](mailto:ococomplaint@oco.ie)