



ombudsman
do leanaí
for children

نموذج الشكاوى

إذا كان لديك أي 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. ثم انقر على قسم "الشكاوى" وسوف تجد قائمة من الأسئلة 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 سعيدًا مع الرد، قد يكون الوقت المناسب الآن لتقديم شكوى لنا.

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

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 شكواك (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 شكواك.

أرسل نموذج الشكوى إلى:

Ombudsman for Children's Office

Millennium House

52 - 56 Great Strand Street

Dublin 1

D01 F5P8

Ireland

إرسال نموذج شكوى عبر الإنترنت:

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

ماذا سيحدث بعد ذلك؟