

نريد الاستماع إلى رأيك

## تعليقات وشكاوى وإطراءات

نحن ملتزمون بتحسين الخدمات.

- هل فشلنا في توفير خدمة جيدة؟
- ما الذي نجحنا فيه؟
- كيف يمكننا تحسين خدماتنا؟

[www.merton.gov.uk](http://www.merton.gov.uk)

تستطيع أن تملأ هذه الاستمارة بلغتك.  
رجاء كتابة الاسم واللغة في أعلى الاستمارة



Office use only: Number:

Date:

رجاء الإفادة بالتفاصيل الخاصة عن تعليقاتك وإطراءاتك أو شكواك.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

هل يدخل في إطار شكواك التمييز أو التحرش؟  
نعم لا إذا كان جوابك بـ "نعم" نرجو أن تفسر لنا ماذا حدث.

-----  
-----  
-----

ما هو الإجراء الذي تعتقد أن علينا أن نتخذه؟

-----  
-----  
-----

**ملحوظة:** يرجى مراعاة أننا قد لا نتمكن من تنفيذ كل ما تطلب بسبب القيود القانونية أو بسبب قيود الميزانية.

إذا كنت تحتاج لمساحة أكبر، أكمل على ورقة منفصلة وارسلها إلى الإدارة المسؤولة في:  
**Merton Council**  
**Comments/Complaints**  
.....Department  
**Merton Civic Centre**  
**London Road, Surrey SM4 5QZ.**

اقتراحات خاصة بالشكاوى، والإطراءات - مارس 2005

## تعليقات، وشكاوى، واطراءات

### كيف تتصل بنا

يمكنك الكتابة لنا، أو الاتصال بنا هاتفياً، أو ارسال رسالة عن طريق البريد الالكتروني (إي ميل)، أو احضر لمقابلتنا.  
عنواننا هو:

**Merton Council**

(الإدارة المسؤولة – انظر المعلومات الخاصة عن الإدارات)

**Merton Civic Centre  
London Road  
Morden  
Surrey  
SM4 5QZ.**

عناوين وأرقام الهواتف وعناوين الإيميل الخاصة بكل الإدارات موجودة في هذا الكتيب. إذا لم تكن متأكداً من الجهة التي يجب الاتصال بها، فرجاء الاتصال برقم الاستقبال العام **020 8274 4901** أو قم بزيارة لموقعنا **www.merton.gov.uk/complaints** إذا كنت تريد التعليق على مدرسة أو مركز للترفيه رجااء أولاً الاتصال بالمدرسة أو مركز الترفيه.

### استخدام هذه الاستمارة

رجاء كتابة تفاصيل تعليقك أو شكواك بوضوح تام. وإذا كنت تعرف اسم الشخص الذي تعاملت معه فرجاء موافقتنا به.  
رجاء الاحتفاظ لديك بالصفحات الخاصة بالإجراءات كمرجع، وإرسال الاستمارة، بعد استكمالها، في المظروف المرفق أو إلى العنوان الفرييبوست المشار إليه أعلى. يجب أيضاً أن ترفق الصفحة، التي استخدمتها لشرح الشكوى أو التعليق أو الإطراء، وكذلك الصفحة، التي تضم التفاصيل الخاصة بك، كما أنك لست في حاجة إلى لصق طابع بريد. يمكنك كذلك تسليم الاستمارة باليد إلى أي مكتب من مكاتب المجلس أو إلى المكتبة المحلية.

سنحافظ على سرية تعليقاتك أو شكواك.  
يمكن لعضو المجلس المحلي في المنطقة التي تقيم فيها أن يساعدك على توجيه شكوى. اكتب إليه أو إليها على عنوان Members' Room في الـ Civic Centre. كما يمكن لعضو البرلمان عن الدائرة التي تقيم فيها أو مكتب استشارات المواطنين Citizens Advice Bureau أن يقدم لك المساعدة.

### كيف سنتعامل مع تعليقك أو شكواك؟

تعريفنا للشكوى هي أنها "أي تعبير عن عدم الرضا عن الخدمات التي يوفرها المجلس أو الجهات المختصة المتفق عليها". وتوجد ثلاث مراحل خاصة بإجراءات الشكاوى.  
وعادة ما تتبع بالنسبة للشكاوى الإجراءات المحددة التالية، فيما عدا ما يتعلق بالشكاوى الخاصة بالخدمات الاجتماعية والمدارس إذ أن الإجراءات المتبعة مع هذا النوع من الشكاوى مختلفة. يمكنك الحصول على معلومات إضافية عن هذه الإجراءات من الإدارات الخاصة بالخدمات الاجتماعية والمدارس.

### المرحلة الأولى

اتصل بنا هاتفياً أو اكتب للقسم المختص بالخدمة التي تريد التعليق عليها أو الشكوى منها.

سيوافيك الموظف المسؤول عن خدمة الزبائن، أو المدير المحلي للخدمة، بأكثر الردود سرعة وفعالية، وسيتعامل مع تعليقك أو شكواك. كما أنه، أو أنها، سيرسل لك الرد خلال فترة 15 يوم عمل بدءاً من تاريخ استلام تعليقك أو شكواك.

### المرحلة الثانية

نتمنى معالجة كل الشكاوى في المرحلة الأولى. ولكن إذا لم يرضك الحل فيمكنك عمل التالي:

- الكتابة إلى رئيس الخدمة أو مدير الإدارة المسؤولة.
- الاتصال بنا هاتفياً؛
- إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني؛ أو
- زيارتنا

(التفاصيل عن كيفية تنفيذ ذلك ستجدها في ردنا الخاص بالمرحلة الأولى). وسيصلك رد على خطابك خلال فترة 20 يوم عمل.

### المرحلة الثالثة

إذا كنت ما زلت لا تشعر بالارتياح، فرجاء الكتابة إلى الرئيس التنفيذي للمجلس وشرح له لماذا أنت غير راض، وسوف يصلك رد من الرئيس التنفيذي خلال فترة 25 يوم عمل بدءاً من تاريخ وصول رسالتك.

**المحقق في الشكاوى ضد موظفي الدولة**

المحقق في شكاوى الحكومة المحلية هو شخص مستقل عن المجلس البلدي يمكنه البحث في الشكاوى الجادة.

لكن على الرغم من ذلك، فإن المحقق المحلي في العادة لا ينظر في الشكاوى إلا بعد أن تتوفر لنا الفرصة لبحثها والرد عليها.

**العنوان هو:**

**The Local Government Ombudsman**

**The Oaks**

**No2 Westwood Way**

**Westwood Business Park**

**Coventry CV4 8JB.**

**الهاتف: 024 7682 0000**

**الفاكس: 024 7682 0001**

**البريد الإلكتروني: [custserv.cov@lgo.org.uk](mailto:custserv.cov@lgo.org.uk)**

**ويمكن زيارة هذا الموقع [www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)**

بعض الإرشادات عن كيفية الحصول  
على أكثر الردود فعالية بالنسبة لشكواك

- لا تخشى التقدم بشكوى. إننا نرحب بالشكاوى لأنها توضح لنا مواضع الخطأ وتوفر لنا الفرصة لإعادة الأمور إلى نصابها الصحيح.
- رجاء التركيز على الموضوع بقدر الإمكان، واخبرنا عن الشئ الذي لا يرضيك.
- اكتب لنا عن مكان حدوث المشكلة بالتحديد، مثلا، "خارج رقم 123 شارع..."
- إذا كنت تشكو من أكثر من خدمة فرجاء ملء استمارة خاصة بكل شكوى على حدة.
- اكتب اسم موظف، أو موظفة، المجلس الذي تعاملت معه (إذا كنت تعرف الاسم).
- اخبرنا برغبتك هل تريد أن يوجه إليك الاعتذار؟ أو تريد أن يتخذ قرار مختلف؟ أو تريد الحصول على الخدمة التي كان يجب أن تقدم إليك في المقام الأول؟ أو تريد منا أن نغير الأسلوب الذي نتبعه في تنفيذ الأمور؟
- إذا كنت تشعر أنك تواجه صعوبة في ملء الاستمارة يمكنك أن تطلب المساعدة منا أو من أحد الأصدقاء أو الأقارب.
- إذا كانت شكواك معقدة فيمكن لعضو المجلس المحلي أو عضو البرلمان أو مكتب خدمات المواطنين Citizen Advice Bureau أن يقدموا لك المساعدة.
- كذلك نرجو الاتصال بنا لنوفر لك مترجما أو نوافيك بالترجمة إذا كنت تحتاج ذلك.
- يرجى التأكد من ارسال عنوانك كاملا ورقم هاتفك أو عنوان بريدك الالكتروني حتى نتتمكن من الرجوع إليك في أسرع وقت.
- يرجى الاحتفاظ لديك بسجل أو بصورة من ما كتبت.

إذا كانت شكاواك تتعلق بـ:  
الإسكان:

- مواقع الكرافانات
  - الإسكان التابع للمجلس البلدي
  - بدون مأوى
  - خدمة استشارات الإسكان
  - الخدمات الاجتماعية
  - الرعاية الاجتماعية للكبار
  - تعليم الكبار
  - رعاية المجتمع
  - الرعاية اليومية
  - الإعاقة
  - خدمات المكتبة والتراث
  - كبار السن
  - الرعاية السكنية
  - العمل الاجتماعي
- الاتصال:  
بيدارة المجتمع و الإسكان

**Community and Housing  
Department**

الهاتف: 020 8545 3509

ميني كوم: 020 8545 4712

البريد الإلكتروني [housing.complaints@merton.gov.uk](mailto:housing.complaints@merton.gov.uk)

إذا كانت شكاواك تتعلق بـ:

- مسائل خاصة بالمساواة
  - نظام الشكاوى الخاص بنا
- الاتصال:  
السياسة والشراكات والأداء

**Policy, Partnerships and Performance**

الهاتف: 020 8545 3156

ميني كوم: 020 8545 3222

البريد الإلكتروني: [ced.complaints@merton.gov.uk](mailto:ced.complaints@merton.gov.uk)

إذا كانت شكاواك تتعلق بـ:

- توزيع قطع الأرض للزراعة
- تنمية الفنون
- رقابة المباني
- المدافن
- المراقبون في المجتمع أو الجوار
- الحفاظ
- المركبات التابعة للمجلس البلدي
- منع الجرائم
- البنايات الخطرة
- خدمات الإدمان على تناول المخدرات والخمور
- الصحة البيئية
- التخلص من القمامة بطرق غير مشروعة
- الرسم على الجدران (الغرافيتي)
- البنايات المسجلة
- السيارات المهملة
- صف السيارات
- الحدائق العامة والمساحات المفتوحة
- التخطيط
- مناطق اللهو
- الصالات العامة
- إعادة تدوير النفايات
- التجديد
- صيانة الطرق وسلامتها
- جمع القمامة
- التخلص من القمامة (في الموقع المحدد civic amenity site at Garth Road)
- تنظيف الشوارع وإضاءتها
- تنمية الرياضة
- مراكز المدينة
- مقاييس التعامل التجاري
- إدارة المرور
- خدمات النقل
- الأشجار
- إدارة القمامة

الاتصال:  
إدارة البيئة والتجديد

**Environment and  
Regeneration Department**

إذا كنت تطلب شيئاً يتعلق بالقمامة

اتصل برقم هاتف: 020 8274 4901

ميني كوم: 020 8545 3245

البريد الإلكتروني: [escomplaints@merton.gov.uk](mailto:escomplaints@merton.gov.uk)

إذا كانت شكاواك تتعلق بـ:

- تحقيق الإعانات
- مكتب التحصيل
- مركز الاتصال أو ميرتون لينك
- ميزانية البلدية وغيرها من المسائل المالية
- ضريبة المجلس (الكاونسل تاكس)
- حماية البيانات / حرية المعلومات
- استعادة الديون
- الديمقراطية / خدمات المجتمع
- منح التعليم
- الخدمات الانتخابية
- إدارة التسهيلات وبينها مكاتب المجلس الرئيسية والمحلات
- إعانات الإسكان
- الخدمات القانونية
- نفقات الأراضي المحلية
- مجلة ماي ميرتون
- المعاشات
- الصحافة والعلاقات العامة
- التعيين في الوظائف
- سجل المواليد والوفيات والزواج
- إدارة المضاربات المالية والتأمين
- تخطيط السلامة والطوارئ
- موقع ميرتون على الإنترنت
- خدمة الترجمة

الاتصال:

الخدمات المشتركة

Corporate Services

الهاتف: 020 8545 3573

الميني كوم: 020 8545 3636

البريد الإلكتروني: [csccomplaints@merton.gov.uk](mailto:csccomplaints@merton.gov.uk)

إذا كانت شكواك تتعلق بـ:

- أنشطة الأطفال
- رعاية الأطفال اليومية
- الخدمات الاجتماعية للأطفال
- الاحتياجات التعليمية الخاصة
- إساءات الشباب
- خدمات الشباب

الاتصال بـ:

الأطفال والمدارس والأسر

**Children, Schools and Families**

الهاتف: 020 8545 3263

البريد الإلكتروني: [education.complaints@merton.gov.uk](mailto:education.complaints@merton.gov.uk)

إذا كانت شكواك تتعلق

بمراكز الترفيه

اتصل أولاً بمركز الترفيه ذي الصلة

إذا كانت شكواك تتعلق

بمدرسة

اتصل أولاً بالمدرسة المختصة.

**Your details**

التفاصيل الخاصة بك

Your title (Mr, Mrs, Miss, Ms): .....

اللقب (السيد، السيدة، الأنسة)

Last name: ..... اسم العائلة

First name: ..... الاسم

Address: ..... العنوان

Postcode: ..... الرمز البريدي

Daytime phone number: ..... رقم الهاتف خلال النهار

E-mail: ..... البريد الإلكتروني

Please help us to improve our services by telling us a little about yourself. You don't have to give us this information if you don't want to.

نرجو مساعدتنا على تحسين خدماتنا عن طريق اعطائنا بعض المعلومات عنك. إذا كنت لا تريد موافاتنا بهذه المعلومات فلا تفعل ذلك.

Are you:

هل أنت

male

female

ذكر

أنثى

What age group are you in:

المجموعة العمرية

16 to 24

25 to 34

35 to 44

45 to 54

55 to 64

65 to 74

75 or over

Do you consider yourself to have a disability?

هل تعتبر نفسك من ذوي الاحتياجات الخاصة

Yes نعم

No لا

Which of these groups do you consider you belong to?

(Tick one box only.)

إلى أي من هذه المجموعات تنتمي (ضع علامة في صندوق واحد فقط)

White

أبيض

White British

أبيض بريطاني

White Irish

أبيض أيرلندي

White other

(Please give details.).....

أبيض من جهة أخرى (رجاء كتابة التفاصيل)

Mixed ethnic background

هل أنت من أصل عرقي مختلط

White and Black Caribbean

أبيض وأسود من الكاريبي

White and Black African

أبيض وأسود من أفريقيا

White and Asian

أبيض وآسيوي

Any other mixed background

(Please give details.).....

أي أصول مختلطة أخرى (رجاء موافقتنا بالتفاصيل)

#### Asian or Asian British

آسيوي أو بريطاني آسيوي

Indian

هندي

Pakistani

باكستاني

Bangladeshi

بنغلاديشي

Tamil

تاميل

Any other Asian background

(Please give details.).....

أي أصول آسيوية أخرى (رجاء موافقتنا بالتفاصيل)

#### Black or Black British

أسود أو أسود بريطاني

Caribbean

كاريبي

African

أفريقي

Any other Black background

(Please give details.).....

أي أصول سوداء أخرى (يرجى موافقتنا بالتفاصيل)

Chinese

صيني

Other

(Please give details.).....

من أصل آخر

(يرجى موافقتنا بالتفاصيل)