

ما سيحدث بعد؟

- فى خلال 3 ايام عمل سوف نكتب لك عن استلامنا للشكوى المقدمه منك
- سوف يتحقق من الشكوى موظف ليس له علاقة بالمسألة من قبل.
- فى خلال 7 ايام عمل اخرى سيتم ابلاغك عما توصلنا له.
- إذا لم يتم حل الشكوى بشكل يرضيك, يمكنك الكتابة لعضو مجلس إدارة خدمة الاجئين بشمال إنجلترا (Chair of NERS'S Board of Directors) او هو سيقوم بمزيد من التحقيق فى المسألة والرد عليك بالكتابة خلال 7 ايام من استلام شكواك. وهذا الرد سيكون القرار النهائي من خدمة الاجئين بشمال إنجلترا.

التزامنا لكم

- سيتم التعامل مع الشكاوى بسرعة وعدل
- سيتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة
- الموظفين لن يبحثون عن الشكاوى المقدمة ضدهم
- عند الحاجة الى ترجمة سوف نوفر لك مترجم

كيف يمكنك تقديم شكوى؟

- تحدث مع الموظف المعنى بالامر وقم بمناقشة المشكله معه. من الافضل محاولة حل المشكله مع الاشخاص المعنيين بأسرع وقت ممكن. ولكن إذا لم تكون تشعر بالراحة حيال ذلك, عليك ان طلب موظف اخر. جميع الموظفين يعلمون أن لديك الحق فى تقديم شكوى
- غير ذلك من الممكن الاتصال بالمكتب على

0191 245 7301 (Newcastle)

01642 217447 (Middlesbrough)

0191 510 8685 (Sunderland)

- إذا لا يمكن للامور ان تحل بهذا الوقت وبهذا الشكل, يمكنك أن تكتب للرئيس التنفيذي (Chief Executive Officer) باستخدام الإستمارة خلف هذه المنشورة. نرجو ان تسأل عن ما إذا كنت بحاجة للمساعدة لملء الإستمارة.

خدمة الاجئين بشمال إنجلترا يهدف الى تقديم خدمات جودة عالية لجميع طالبي اللجوء والاجئين. ولكن لعدة اسباب, هنالك اوقات بغض النظر عن الجهود التى تبذل منا, تحدث اشياء تدفعك الى الشكوى. ولهذا قمنا بعمل نظام نأمل ان يكون سهل لك لتقديم تعليقاتك لتحسين خدماتنا.

إذا لم تكون سعيد بالخدمة التى نقدمها, هذه المنشورة تشرح لك ما عليك فعله لتقديم الشكاوى الرسمية, وكيف يتم الرد على الشكوى المقدمه.

مثلا, ان تريد ان تشتكي عن:

- الوقت الذى انتظرته
- ترتيبات المكتب
- إذا شعرت بأن المعامله التى تلقيتها كانت غير عادلة بسبب أصول عرقية, جنسية او لسبب اخر
- إذا كان التعامل معك غير مهذب
- إذا كنت غير راض عن الخدمة التى قدمناها لك

نحن بحاجة لنعرف لنفعل شيئا بحيال ذلك, ولتصحيحها للمرة القادمة.

للملاحظة: يرجى ادراك اننا نطلع فقط على الشكاوى التى فترتها لا تزيد عن ثلاثة اشهر من وقوع الحدث.

بمجرد الانتهاء من ملء استمارة الشكاوى الموجود بالخلف, يرجى إرسالها الى:

The HR Officer
North of England Refugee Service
2 Friars Street
Newcastle upon Tyne
NE1 4XA

او اسأل عن ظرف خطاب, غلفها وقم بتسليمها لموظف.

Complaints form

(Please attach extra sheets if you need more space).

1. Your name:.....

.....

2. Your address:.....

.....

.....

.....

3 Please give as much detail as you can about your complaint. You may wish to write it in your own language. (Please state which language you are using).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4 Is this the first time you have made this complaint? (Yes / No). If you have answered no, please state when and how you have previously raised this issue.

.....

.....

.....

5 How would you like your complaint to be resolved?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Your signature:.....

Date:.....

Language used:.....

**North of England
Refugee Service**

**Supporting asylum seekers and refugees
since 1989**



North of England

REFUGEE SERVICE

Something wrong with our service?

Help us to put it right



OFFICE OF THE
IMMIGRATION SERVICES
COMMISSIONER

**OISC No. 200100175
Registered Charity No. 1091200
Company No. 3643622
NERS client complaints leaflet 09/11**