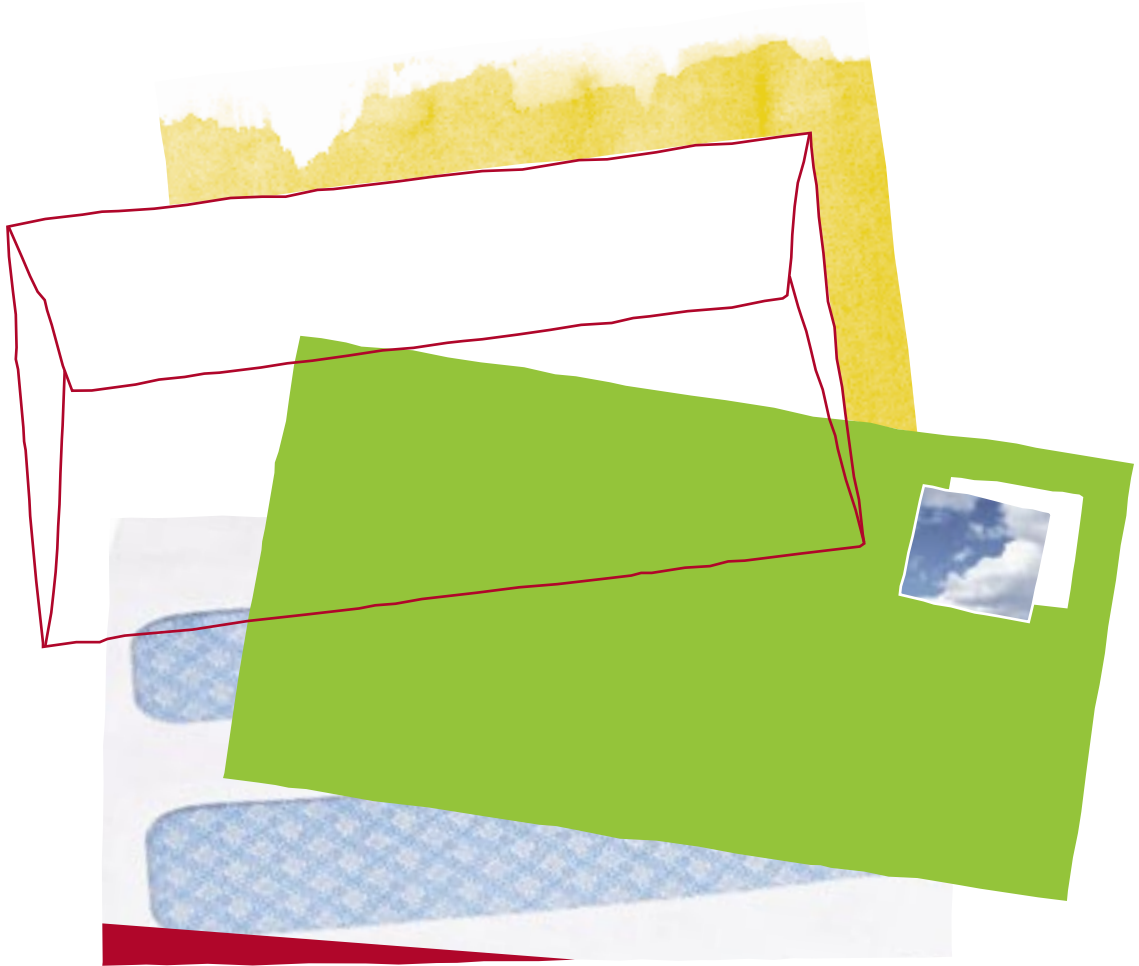


رفع شكوى بمكتب الإسكان

دليل إلى الإجراء وحقوق
السكان.



١. ما هي الشكوى؟

يمكنك أن ترفع شكوى إذا كنت غير راضٍ عن طريقة معاملتك من قِبَل موظفي مكتب الإسكان. وتقع على عاتق مكتب الإسكان مسؤولية في الاستماع إليك والعمل على متابعة شكواك.

وهناك فارق بين رفع شكوى والاستئناف ضد قرار حيث أن الاستئناف يعني أنك تلتزم بإجراء مراجعة على القرار.

٢. مَنْ يمكنه رفع شكوى؟

يمكن رفع الشكاوى من قِبَل:

- أحد مراجعي مكتب الإسكان ويشمل ذلك كل المستأجرين ومقدمي الطلبات ومقدمي الطلبات السابقين
- أسرة المراجع
- أحد أصدقاء المراجع
- الوكالات
- مجموعات الدعم والمُرافعة
- أعضاء البرلمان
- موظفو مكتب الإسكان
- أحد عامة الشعب
- ممثلو وسائل الإعلام

٣. ما هي الأمور التي يمكنني رفع شكوى بشأنها؟

يمكنك رفع شكوى إلى مكتب الإسكان حول أيّ من الخدمات التي يقدمها ويمكنك أيضاً الإشتكاء حول طريقة مُعاملة أحد موظفي مكتب الإسكان لك.

يمكن أن تتناول الشكاوى:

- السلوك غير المهني
- الإستشارة السيئة غير الملائمة
- تقديم خدمة غير مرضية
- سوء استعمال المعلومات

ملاحظة: يجب أن تكون الشكوى المرفوعة إلى مكتب الإسكان حول حدث مُعين أو وثيقة مُحددة وليس حول أشياء عامة الطابع لا تعجبك.

٤. كيف أرفع شكواي؟

طريقة تقديم الشكوى

يمكنك أن تتقدّم بشكوى عبر:

- كتابة رسالة إلى مكتب الإسكان
- الإتصال هاتفياً بمكتب الإسكان المحلي
- شخصياً من خلال حضورك إلى مكتب الإسكان المحلي

ملاحظة: ليس هناك أي رسم يُدفع لرفع الشكوى.

ماذا لك أن تتضمنه الشكوى

حين التقدّم بشكوى، إحرص على تقديم معلومات واضحة وأن تُدرج كل البيانات المعنية بما في ذلك:

- ماذا حدث
- مَنْ هم المعنيون
- التواريخ والأوقات
- الشهود
- الوثائق ذات الصلة أو الصور الفوتوغرافية
- ماذا تُريد من مكتب الإسكان أن يفعل بخصوص شكواك.

ملاحظة: إذا كنت لا تُجيد الإنكليزية، يحق لك الحصول على خدمات مترجم إذا أردت ذلك.

رفع الشكوى

يمكن رفع الشكاوى إلى:

- مكتب الإسكان المحلي
- الخط الساخن لخدمة المراجع: ١٨٠٠ ٦٦٣ ٦٦٢ أو (٠٣) ٩٦١٦ ٨٥٨٦ (بكلفة مكالمة محلية)
- شعبة إدارة الشكاوى

ملاحظة: سيتم التّعامل مع شكواك إستناداً إلى قانون خصوصية المعلومات وقانون السجلات الصحية.

٥. الإجراء

متى تم رفع شكوى ما، يقوم مكتب الإسكان بالتحقيق بها. وهناك ثلاثة مستويات في إجراء الشكاوى:

المستوى الأول: المراجعة على المستوى المحلي

سيبدأ موظف إستقبال الشكاوى بتحقيقاته وسُترسل إليك رسالة تُخبرك بإستلام الشكوى وذلك خلال ثلاثة أيام من رفع الشكوى. ويجب ألا يستغرق التحقيق في الشكوى أكثر من ٢١ يوماً. وإذا وجد التحقيق أن شكواك مُحققة، سترسل إليك رسالة تعرض عليك تصحيح الأمر.

وإذا كنت لا تقبل العرض أو أن الشكوى لم تُكن مُحققة، فسُترسل إليك رسالة تُخبرك أنه يمكن مراجعة فحوى الشكوى.

المستوى الثاني: المراجعة من قِبَل المدير

سُتعال الشكوى من موظف إستقبال الشكاوى إلى المدير لإجراء المراجعة إذا أردت أنت حدوث ذلك. وسيُتصل بك المدير هاتفياً لمناقشة الشكوى أو لترتيب مقابلة إذا دعت الضرورة. وتبعاً للمقابلة، يتخذ المدير قراره.

وسُترسل إليك رسالة تُخبرك بمضمون قرار المدير.

ستتضمن الرسالة:

- أ. عرضاً يتضمن الحل؛ أو
- ب. التأكيد على القرار المبدئي وإعطاء خيار بأجراء مراجعة داخلية وفق المستوى الثالث تُجريها شعبة إدارة الشكاوى.

المستوى الثالث: شعبة إدارة الشكاوى

إن هذه هي آخر السبل الداخلية للتعامل مع الشكاوى. وسيتم إخبارك خطياً ما إذا سيتم العمل بموجب شكواك أم لا. وإذا كنت غير راضٍ عن مسار شكواك أو لم يُعرض عليك حل أو كنت غير راضٍ عن الحل المطروح، يمكنك تقديم شكوى إضافية من خلال أحد السبل المُدرجة في الفقرة (٧).



٦. ما الذي يحدث لشكاوي؟

إذا كنت غير متأكد مما يحدث لشكاوك وتريد تفقّد وتتبع مسارها، يمكنك أن:

- تتصل بمكتب الإسكان لتتفقّد مسار شكاوك؛ أو
- تذهب إلى مكتب الإسكان المحلي وتسال عما يحدث.

ويجب على الشخص الذي تتحدث إليه أن:

- يشرح ماذا حدث مع شكاوك وماذا سيحدث بعد ذلك؛
- يزودك بمؤشر حول كم من الوقت يستغرقه الإجراء؛ و
- إخطارك بمدى بساطة أو تعقيد الأمر بخصوص بلوغ حل لمشكلتك.

٧. ماذا إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة؟

إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة أو عن طريقة تعامل مكتب الإسكان مع شكاوك، فإن خيارك هي التالية:

الأمبودمَن (موظف حكومي مستقل للتحقيق في الشكاوي)

يمكن للأمبودمَن في فيكتوريا التحقيق في شكاوي حول الإجراءات الإدارية والقرارات التي يتخذها مكتب الإسكان وسلوك وممارسات موظفيه. ويتمتع الأمبودمَن بسلطات واسعة وخدماته مجانية، مستقلة ومحايدة.

كيفية تقديم الشكاوي

لرفع شكاوي، إتصل هاتفياً بالأمبودمَن في فيكتوريا على الرقم ٦٢٢٢ ٩٦١٣ (٠٣) أو ١٨٠٠ ٨٠٦ ٣١٤ (بكلية مكاملة محلية).

إجراء معالجة الشكاوي

بعد تقديم الشكاوي، سيكتب إليك الأمبودمَن ليُخطرك بإستلامه الشكاوي ثم يتم إشعارك لاحقاً بما إذا سيفتح الأمبودمَن تحقيقاً.

وإذا قرّر الأمبودمَن التحقيق في الأمر، سيطلب حينئذ من مكتب الإسكان تزويده بالمعلومات وسيتم إطلاعك على مسار التحقيق.

إذا ثبتت وقائع شكاوك، سيوصي الأمبودمَن مكتب الإسكان إتخاذ بعض الإجراءات لتصحيح مواقع الخلل. لكن مكتب الإسكان غير ملزم على العمل بموجب توصيات الأمبودمَن.

مفوضية تكافؤ الفرص

تُساعد مفوضية تكافؤ الفرص الناس على حل الشكاوي التي تتعلق بالتمييز والمضايقة. وستساعد المفوضية على حل الشكاوي من خلال التوافق المتبادل.

كيفية تقديم الشكاوي

إتصل بالمفوضية على الرقم ٧١٠٠ ٩٢٨١ (٠٣)، للحصول على إستشارة مجانية وسرية.

وسيتم إعلامك ما إذا بإمكان المفوضية مساعدتك. وإذا كان بوسعها مساعدتك، سيتولى موظف الشكاوي شرح كيف ستُساعدك المفوضية وما هي المعلومات المطلوبة. وإذا لم يكن بوسعها مساعدتك، ستُحيلك حينئذ إلى مؤسسة أخرى.

إذا قرّرت رفع شكاوك من خلال مفوضية تكافؤ الفرص، يمكنك إما:

- اللقاء بموظف الشكاوي؛ أو
- كتابة إفادة بالشكاوي وإرسالها إلى موظف الإرشاد والإحالة في المفوضية.

إجراء معالجة الشكاوي

ستسعى المفوضية إلى حل الشكاوي من خلال عقد إجتماع بجمعك مع ممثل عن مكتب الإسكان لمناقشة القضية.

وتتوافر لدى المفوضية سلسلة محدودة من سبل العلاج وليس بوسعها إصدار أمر أو منح التعويضات.

وإذا لم يتم التوصل إلى حل فإن المفوضية قد تُحيل القضية إلى اللجنة التحكيمية المدنية والإدارية (VCAT). ستسعى المفوضية إلى حل المسألة قيد الإستئناف من خلال عقد إجتماع بجمعك مع ممثل عن مكتب الإسكان لمناقشة القضية.

مفوض الخصومية الشخصية

يمكن لمفوض الخصومية الشخصية في فيكتوريا معالجة الشكاوي حول إنتهاك الخصومية الشخصية.

كيفية تقديم الشكاوي

إتصل بمكتب مفوض الخصومية الشخصية على الرقم ٦٦٦ ٤٤٤ ١٣٠٠.

ويجب عليك تعبئة إستمارة الشكاوي.

إجراء معالجة الشكاوي

سيُخبرك مفوض الخصومية الشخصية ما إذا كان بوسعك التحقيق في الشكاوي. وإذا كان بوسعك ذلك فسُحَق في الشكاوي. وإذا كانت شكاوك مُحَقَّة، سيساعدك المفوض على حل الشكاوي.

للحصول على المساعدة

مكتب الإسكان

إذا كان لديك سؤال تريد طرحه على مكتب الإسكان أو تريد إحالة للحصول على المساعدة.
هاتف: ١٣٠٠ ٦٥٠ ١٧٢
www.housing.vic.gov.au

اللجنة التحكيمية المدنية والإدارية في فيكتوريا

إذا كنت بحاجة للجوء إلى اللجنة أو إسئدعت للممثل أمامها.
هاتف: ٩٦٢٨ ٩٨٠٠ (٠٣) (١٨٠٠ ١٣٣ ٠٥٥)
www.vcat.vic.gov.au

إتحاد المراكز القانونية المجتمعية

للإستعلام عن أقرب مركز قانوني مجتمعي إليك أو للحصول على إستشارة قانونية.
هاتف: ٩٦٥٤ ٢٢٠٤ (٠٣)
www.communitylaw.org.au

مكتب الإسكان - مكتب الإستئناف على قرارات الإسكان

إذا كنت تريد الإستئناف على قرار إتخذ من قبل مكتب الإسكان.
هاتف: ٩٦١٦ ٧٤٢٦ (٠٣)
(المُتصلون من الأرياف - ١٨٠٠ ٨٠٧ ٧٠٢)

الأمبودزمن (الموظف الحكومي المُستقل لإستقبال الشكاوى) في فيكتوريا

إذا كنت تريد رفع شكوى بخصوص قرارات إتخذها مكتب الإسكان.
هاتف: ٩٦١٣ ٦٢٢٢ (٠٣)
www.ombudsman.vic.gov.au

العيادة القانونية للأشخاص المُشردين PILCH

إذا كنت أحد المُشردين وتحتاج إلى المساعدة في تعاطيك مع مكتب الإسكان.
هاتف: ٩٢٢٥ ٦٦٨٤ (٠٣)
www.pilch.org.au

مفوضية تكافؤ الفرص

إستشارة مجانية إذا كنت تعتقد أنك تعرّضت للتمييز من قبل مكتب الإسكان.
هاتف: ٩٢٨١ ٧١٠٠ (٠٣) (١٨٠٠ ١٣٤ ١٤٢)
www.eoc.vic.gov.au

نقابة المُستأجرين

للحصول على إستشارة قانونية مجانية حول الإسكان.
هاتف: ٩٤١٦ ٢٥٧٧ (٠٣)
www.tuv.org.au

كاتب النص: نيكولا جودفلاو

مُنصح النشرة: مركز فلمنغتون وكينزينغتون القانوني المجتمعي (هبة مُسجّلة رسمياً)، رقم 38 029 753 353 ABN، رقم التسجيل A0017061M.

إخلاء المسؤولية القانونية: إن المعلومات المدرجة في صفحة الوقائع هذه كانت صحيحة ودقيقة حين الطباعة. لكن، قد يتغير القانون والسياسة. إحرص دائماً على تتقّد التغييرات التي تطرأ على القانون أو السياسة المُتبعة واحصل على الإستشارة القانونية قبل التصرف إستناداً إلى المعلومات التي تتضمنها صفحة الوقائع هذه. لا تتحمّل أية مسؤولية جراء وجود أي خطأ أو إغفال.

التقدير والإعتراف: لقد أمكن إنتاج هذه النشرة جراء منحة مالية صدرت عن مؤسسة القانون في فيكتوريا.

حقوق النشر: تخضع هذه المطبوعة لحقوق النشر. يمكن تنزيلها من الموقع على الشبكة ويمكن نسخها وتوزيعها للأفراد والمؤسسات بشرط ألا يكون ذلك بدل الربح وعلى أن يتم الإعتراف بدور مركز فلمنغتون وكينزينغتون القانوني المجتمعي في إنتاج هذه النشرة.

طلبات الحصول على النشرة: Flemington and Kensington Community Legal Centre, P.O. Box 487, Flemington, Vic 3031

هاتف: ٩٣٧٦ ٤٣٥٥ (٠٣)

النشرة على الخط (إلكترونيًا):

www.communitylaw.org.au/flemingtonkensington

التصميم: منيب - www.monib.com

