

ماذا علي أن افعل؟

أريد أن اقدم شكوى
أو اقتراح
أو مديح
الى إحدى خدمات البلدية،

لماذا يعتبر رد فعلك مهماً؟

نريد أن نقدم خدمات جيدة النوعية للجميع ولكن الأخطاء يمكن ان تقع، لذلك يجب أن نعلم بذلك حتى نستطيع أن نصحح الأمور ونتعلم من الأخطاء. نرحب بجميع ردود افعالكم حول خدماتنا. إن رد فعلكم يساعدنا على تحسين خدماتنا والتأكد من أن الجميع تتم معاملتهم بعدالة. إذا لم تكن راضي عن أمر ما نفذناه أو لم ننفذه، الرجاء ابلاغنا. نرغب ايضاً منكم ابلاغنا عندما نقوم بأمر ما بشكل جيد أو إن كان لديك اقتراح حول أمر يمكن أن ننفذه بشكل أفضل.

كيف يمكن أن أقدم رد فعلي حول خدماتكم؟

يمكنك تقديم رد فعلك لنا سواء أكان مديح أو شكوى أو اقتراح:

- باستخدام الاستمارة في هذا الكراس (أنظر الصفحة 7)،
- كتابة رسالة
- إرسال فاكس
- الاتصال الهاتفي
- البريد الإلكتروني (أنظر تفاصيل الاتصال على الصفحتين 11 و 14)
- استعمال وسيلة الاتصال بنا عبر موقعنا على الانترنت (www.haringey.gov.uk) أو
- الزيارة الشخصية.

يمكن أن نقدم مساعدة بتوفير الترجمة التحريرية والشفوية والأشرطة الصوتية والغناء والكتابة بلغة بريـل. يوجد في كل قسم جهاز منيـكوم أو هاتف خطي للأشخاص الذين يعانون من صعوبة في السمع أو الكلام.

بمن يجب أن أتصل؟

الرجاء تقديم رد فعلك الى فريق الشكاوى المعني بالأمر والمدرج في الصفحات 11 الى 14 في هذه النشرة أو الى أحد الموظفين.

التعامل مع الشكاوى

كيف تتعامل مع الشكاوى المتعلقة بخدماتك؟

توجد لدينا ثلاث خطوات للتعامل مع الشكاوى.

- الحل المحلي عندما نستلم شكاوى سنحاول حل المشكلة مباشرة وإذا لم نستطع فسوف:
- نكتب اليك خلال يومي عمل لنخبرك باسم ورقم هاتف الشخص الذي يتعامل مع شكاوىك و
- نكتب اليك جواباً كاملاً خلال 15 يوم عمل.

إذ كنا نحتاج الى مزيد من الوقت للتحقيق في شكاوىك فسوف نعلمك بالسبب ونحدد لك التاريخ الذي ستستلم فيه ردنا.

خدمة التحقيق

إذا لم تكن راضياً عن حلنا المحلي، الرجاء الاتصال بقسم فريق الشكاوى (أنظر الصفحات 11 إلى 14 للأطلاع على تفاصيل الاتصال) لتقديم السبب.

عندما نستلم شكاوىك، فسوف

- نكتب اليك خلال يومي عمل لنخبرك باسم ورقم هاتف الشخص الذي يتعامل مع شكاوىك
- نتأكد من أن التحقيق يتم من قبل مدير لم يتعامل من قبل مع شكاوىك، و
- نكتب اليك رداً كاملاً خلال 25 يوم عمل.

إذ كنا نحتاج الى مزيد من الوقت للتحقيق في شكاوىك فسوف نعلمك بالسبب ونحدد لك التاريخ الذي ستستلم فيه ردنا.

مراجعة مستقلة

إذا لم كنت غير راضي عن رد خدمة التحقيق، يمكنك الاتصال بفريق رد الفعل المركزي لذكر سبب عدم رضاك. إن هذا الفريق مستقل عن أقسام الخدمات ويقوم بأجراء تحقيق محايد في شكاوك.

وسيقوم الفريق:

- نكتب اليك خلال يومي عمل لنخبرك باسم ورقم هاتف الشخص الذي يتعامل مع شكاوك
- نكتب اليك رداً كاملاً خلال 25 يوم عمل.

إذ كنا نحتاج الى مزيد من الوقت للتحقيق في شكاوك فسوف نعلمك بالسبب ونحدد لك التاريخ الذي ستتسلم فيه ردنا.

عنوان الفريق هو:

فريق رد الفعل المركزي

Central Feedback Team

FREEPOST LON 18634

London

N22 6BR.

هاتف: 020 8489 2550

فاكس: 020 8489 2533

البريد الالكتروني: complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو الكلام يمكنك الاتصال بهم عن طريق المنيكوم أو الهاتف الخفي على الرقم 020 8489 2535

الشكاوى المقدمة من الأطفال والشباب

نشجع على تقديم الشكاوى حول جميع خدمات البلدية من الأطفال والشباب. يوجد كراس شكاوى منفصل وكذلك فريق شكاوى للأطفال والشباب. توجد تفاصيل الاتصال بالفريق على الصفحة 15.

الشكاوى المقدمة من البالغين والكبار في السن حول الخدمات الاجتماعية

يوجد اجراء منفصل للبالغين والكبار في السن الذين يرغبون في تقديم شكوى ضد الخدمات الاجتماعية. تفاصيل الاتصال موجوة على الصفحة 14.

هل يمكنى مناقشة رد فعلى معكم دائماً؟

يمكنك التحدث مع موظف البلدية الذي ينظر في رد فعلك في جميع الأوقات ومراحل إجراءاتنا.

هل تتبعون هذا الأجراء مع جميع الشكاوى؟

لا. لدينا إجراءات أخرى للنظر في بعض أنواع الشكاوى، بضمنها:

- بعض الشكاوى المقدمة من قبل الشباب والأطفال
- المقدمة من البالغين والكبار في السن حول الخدمات الاجتماعية
- المتعلقة بقبول المدارس وطلبات الاستئناف
- العودة الى المدارس
- المتعلقة إشعار غرامة الوقوف، و
- طلبات التعمير

توجد تفاصيل فريق شكاوى الأطفال والشباب والخدمات الاجتماعية على الصفحات 14 و15.

سنحرص دائماً على أبلغك عن موعد النظر في شكاوك باستخدام أجراء آخر.

كيف يمكنى تقديم شكوى الى موظف الشكاوى ضد البلدية؟

إن موظف الشكاوى ضد البلدية هو موظف مستقل يقوم بالتحقيق في الشكاوى المقدمة ضد السلطة المحلية. يحقق موظف الشكاوى عادة في الشكاوى التي قدمتها بعد أن تستخدم إجراءاتنا المتعلقة بالشكاوى. إذا لم نتعامل مع الشكاوى التي قدمتها بشكل يرضيك من خلال إجراءاتنا في الشكاوى، عندئذ يجب عليك الاتصال بموظف البلدية للنظر في الشكاوى على:

Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP

هاتف: 020 7217 4620

فاكس: 020 7217 4621

الموقع على الانترنت: www.lgo.org.uk

هاتف المشورة: 0845 602 1983

كيف نتعامل مع الشكاوى والمقترحات؟

- عندما نستلم شكواك، سنكتب لك لنشكرك خلال يومي عمل.
- عندما نستلم مقترحك، سنكتب اليك لنشكرك خلال يومي عمل. وسيقوم مدير بأبلاغك خلال 15 يوم عمل كيف سننفذ مقترحك أو نشرح سبب عدم تنفيذنا له.

كيف نتأكد من معاملة الجميع بعدالة؟

- نحن نحترم ونقدر الجميع في هرنغيه.
- نريد التأكد من أن الجميع يستطيعون تقديم ردود فعلهم حول خدماتنا.
- نريد التأكد من أننا نعاملك بعدالة عندما تقدم رد فعلك لنا.
- لمساعدتنا في معاملةك بعدالة، طلبنا منك ابلاغنا بجنسك وأصلك العرقي وإن كنت معاقاً. هذه الأسئلة موجودة في استمارتنا لردود الأفعال.
- إن المعلومات التي تقدمها لنا سرية، نستخدمها فقط للتأكد من أننا نعامل جميع المجموعات الاجتماعية بعدالة وأنها لا نقوم بالتمييز ضدك.
- إن كان رد فعلك يتعلق بالتمييز أو عدم تكافؤ الفرص، الرجاء ابلاغنا بذلك وسنحرص على النظر في ذلك الأمر.

استمارتنا لرد الفعل

فرصتك لتخبرنا عن رد فعل لك أو شكوى أو اقتراح أو مديح.
الرجاء أملء هذه الاستمارة وسلمها الى استعلامات أي بلدية أو أرسلها الى فريق الشكاوى
المعني بالأمر (تفاصيل الاتصال مدرجة على الصفحات من 11 الى 15 من هذا الكراس).

بيان جمع المعلومات

نحتاج الى المعلومات التالية من أجل الاستجابة الى رد فعلكم.
نستخدم هذه المعلومات فقط لهذا الغرض ولن نقدم هذه المعلومات الى أي طرف اخر من
دون موافقتك.

اسمك:

الوضع الاجتماعي (Mr, Mrs, Miss, Ms, Other):

العنوان (مع الرمز البريدي):

رقم هاتفك (النهارى):

رقم هاتفك (المسائي):

عنوانك البريدي:

التاريخ:

رد فعلك هو:

شكوى مقترح مديح

ماهي الخدمة التي تقدم رد فعل عنها؟

(الرجاء ذكر اسم الخدمة أو اسم الشخص الذي تعاملت معه).

استمارتنا لرد الفعل

ما هو رد فعلك؟

مالذي تريد منا القيام به؟

هل أن رد الفعل الذي تقدمه الينا هو نيابة عن شخص آخر؟

لا

نعم

إذا كان الجواب "نعم"، الرجاء هل يمكنك إعطائنا اسم هذا الشخص وعنوانه.

مالذي سيحصل لاحقاً؟

- سنحاول النظر في رد فعلك مباشرة وإذا لم نستطع فسنقوم بالتالي:
- ارسال اشعار بالاستلام خلال يومي عمل من استلام رد فعلك
 - نخبرك عن الموظف الذي ينظر في رد فعلك، و
 - نخبرك عن الفترة الزمنية التي نستغرقها للرد عليك.

كيف يمكنني مساعدتكم في معاملة الجميع بعدالة؟

نحاول ضمان منح فرص متساوية لجميع من يريد اعطائنا رد فعل حول خدماتنا. نراقب جميع ردود الأفعال لنعرف ماذا يحدث. ومن خلال الأجابة على هذه الأسئلة، فأنتك سوف تساعدنا في القيام بذلك. (الرجاء ضع علامة على المربع الصحيح).

هل أنت:

رجل؟ أنثى؟

هل أنت معاق؟

نعم لا

إذا كان الجواب "نعم" ماهي الإعاقة؟

ماهي فننك العمرية؟

أقل من 16	16 الى 17	18 الى 23
24 الى 45	46 الى 59	60 فما فوق

هل تحتاج الى ترجمة شفوية أو تحريرية؟

نعم لا

إذا كان الجواب "نعم"، فما هي اللغة التي تحتاجها؟

هل تريد أن نرسل لك المعلومات بلغة بريل؟

نعم لا

هل تريد مساعدة أخرى للتواصل معنا؟

نعم لا

إذا كان الجواب "نعم"، فما هي؟

ما هو أصلك العرقي؟

أبيض

أنكليزي

يوناني/ قبرصي

تركي

أصل آخر (الرجاء الكتابة):

أيرلندي

تركي/قبرصي

كردي

آسيوي أو بريطاني آسيوي

هندي

بنغلاديشي

أصل آخر (الرجاء الكتابة):

باكستاني

آسيوي من أفريقيا الشرقية

أسود أو بريطاني أسود

كاريببي

أصل آخر (الرجاء الكتابة):

أفريقي

مختلط

أبيض وكاريبي أسود

أبيض وآسيوي

أصل آخر (الرجاء الكتابة):

أبيض وأفريقي أسود

صيني ومجموعات عرقية أخرى

صيني

أصل آخر (الرجاء الكتابة):

كيف يمكنني الاتصال بموظف الشكاوى؟

أدرجنا في أدناه تفاصيل الاتصال بجميع فرق الشكاوى لدينا.

الخدمات التنفيذية، خدمة الزبائن

- مراكز خدمة الزبائن
- البدالة ومركز الاتصال

فريق الشكاوى

فريق الشكاوى لخدمة الزبائن

River Park House, 225 High Road
London
N22 8HQ

هاتف: 020 8489 2056

فاكس: 020 8489 1441

البريد الإلكتروني: customerservices.complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو

الهاتف الخطي 020 8489 2088

الخدمات التنفيذية الأخرى

تتضمن الخدمات:

- تسجيل الناخبين
- خدمة الأعضاء
- خطة أفضل أداء بأقل كلفة
- التجديد (الاستثمار في المنطقة المحلية)
- رسوم الأرض المحلية
- تسجيل المواليد والوفيات والزواج
- المكتبات ومتحف بروس كاسل، و
- حراس المنطقة المحلية والشوارع

فريق الشكاوى

فريق الشكاوى للخدمات التنفيذية

Complaints team

Chief Executive's Complaints Team

FREEPOST LON 18634

London

N22 6BR

رقم الهاتف: 020 8489 2554 أو 020 8489 2556، فاكس: 020 8489 2533
البريد الإلكتروني: complaints@haringey.gov.uk
إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو
الهاتف الخطي 020 8489 2535

خدمات الأطفال

تتضمن الخدمات:

الأطفال والعوائل	مراكز تعليم البالغين
خدمة ارشاد البالغين	جوائز الطلبة
خدمات الشباب	اللهو والسنوات الأولى
خدمات اللعب	مراكز الأطفال دون الخامسة
حماية الطفل، و	الوجبات المدرسية
توصيل وجبات الطعام	وسيلة النقل من البيت الى المدرسة
	خدمة طلب اللجوء

المدارس: إذا كانت لديك شكوى حول كيفية إدارة المدارس، يجب إرسالها الى مدير المدرسة. وإذا كنت لاتزال غير راضي عن النتيجة، أرسلها الى رئيس الهيئة الإدارية.

فريق الشكاوى

فريق الشكاوى لخدمات الأطفال

The Children's Service Complaints Team

3rd floor, 48 Station Road, London N22 7TY

فاكس: 020 8489 3481 هاتف: 020 8489 3850

البريد الإلكتروني: thechildrenservice.complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو

الهاتف الخطي 020 8489 3326

الخدمات البيئية

تتضمن الخدمات:

سلامة الطريق	جمع القمامة
وقوف السيارات	صيانة الطرق
الرياضة والترفيه	اضاءة الأماكن العامة
المدافن	المركبات المتروكة
المحرقة	الصيانة الأرضية
التخطيط والتطوير	الصحة البيئية
إعادة التصنيع	زراعة الأشجار
مقاييس التجارة	كنس الشوارع

الاتصال بنا

الترخيص
الضوضاء، و
(تطوير المناطق المحلية
الجوانب البيئية فقط)

مكافحة الحشرات
سلامة الطعام
السكن والمنح
القضاء على التلوث
الأشراف على المباني
فريق الشكاوى
فريق الشكاوى البيئية

Environmental Complaints Team

2nd Floor

River Park House

225 High Road

London

N22 8HQ

الهاتف: 020 8489 4505/4516/4527

الفاكس: 020 8489 4591/4500

البريد الإلكتروني: environment.complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو

الهاتف الخطي 020 8489 4445

الخدمات المالية

تتضمن الخدمات:

ضريبة الأعمال التجارية
المعونات السكنية والبلدية
التأمين
خدمات الشراء
التخفيض الضريبي

أدارة العقارات

فريق الشكاوى

فريق الشكاوى المالية

Finance Complaints Team

PO Box 10505,

London N22 7WJ

هاتف: 020 8489 2822

فاكس: 020 8489 3940

البريد الإلكتروني: finance.complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو

الهاتف الخطي 020 8489 3818

الاتصال بنا

الخدمات السكنية

تتضمن الخدمات:

إسكان البلدية
إسكان المشردين
أجور الخدمات
تنظيف المباني السكنية
المساعدة والمشورة حول السكن
التصليح
الانتقال، و
تسجيل السكن.

فريق الشكاوى

Housing Complaints Team

6th Floor

River Park House

225 High Road

London

N22 8HQ

هاتف: 020 8489 4337/4321/4235

فاكس: 020 8489 2844

البريد الإلكتروني: housing.complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو

الهاتف الخطي 020 8489 4306

الخدمات الاجتماعية

تتضمن الخدمات:

الرعاية الاجتماعية للبالغين
الصحة العقلية والنفسية
الرعاية المنزلية
الكبار في السن، و
المعاقين أو
الاعاقة التعليمية

السكن المدعوم

فريق الشكاوى

فريق الشكاوى للخدمات الاجتماعية

Social Services Complaints Team

FREEPOST LON 18635

London N22 7BR

هاتف: 020 8489 3398

فاكس: 020 8489 3329

البريد الإلكتروني: socialservices.complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو

الهاتف الخطي 020 8489 3159

المساعدات الأخرى

الأطفال والشباب

جميع خدمات البلدية

فريق الشكاوى

فريق الشكاوى للأطفال والشباب

FREEPOST LON18635, London N22 7BR

هاتف مجاني: 0800 073 0701 الفاكس: 020 8489 3850

البريد الإلكتروني: youngpeople.complaints@haringey.gov.uk

إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو في الكلام، يمكنك الاتصال بنا من خلال المنيكوم أو

الهاتف الخطي 020 8489 3326

من يستطيع أيضاً مساعدتي في تقديم شكوى؟

يمكنك الطلب من عضو البلدية لمنطقتك مساعدتك في شكواك. يمكنك أيضاً الاتصال بوكالة لتقديم المشورة مثل "المكتب الاستشاري للمواطنين" أو منظمة مختصة مثل "أيج كونسرني" (هاتف: 020 8801 2444)، خط الأطفال (هاتف: 0800 1111)، NSPCC خط حماية الأطفال (هاتف: 0800 800 5000). إذا كنت ترغب في الحصول على معلومات أكثر عن المنظمات التي يمكنها مساعدتك، الرجاء الاتصال بأحد فرق الشكاوى لدينا.

المكتب الاستشاري المحلي للمواطنين (www.adviceguide.org.uk)

هورنسي

7 Hatherley Gardens, Crouch End, London N8 9JJ

هاتف: 0870 126 4030

ترنبايك لاين

14a Willoughby Road, Turnpike Lane, London N8 0JJ

هاتف: 0870 126 4030

توتنهام

Town Hall Approach Road, Tottenham, London N15 4RY

هاتف: 0870 126 4030

بيان المحافظة على سرية المعلومات

سنقوم بتحمل مسؤوليتنا حسب "قانون حماية المعلومات" لعام 1998. وسنحرص على إبلاغ "مفوض المعلومات" بجميع المعلومات التي نتداولها. إذا كانت لدينا معلومات تتعلق بك، فتأكد من أننا سنتعامل معها بعناية وسرية.

This booklet describes what you need to do if you'd like to complain, make a suggestion or compliment a council service. If you would like this in another language, please complete and return the form below.

Albanian

Kjo broshurë ju tregon se si të ankoheni, të sugjeroni apo të përgëzoni një shërbim Këshilli. Nëse e doni këtë në gjuhën tuaj, ju lutem shënjeni kutinë ✓, plotësoni emrin dhe adresën tuaj dhe dërgojeni formularin tek adresa e mëposhtme me Postim Falas.

Bengali

কাউন্সিল-এর কোন সেবা সম্পর্কে আপনি কিভাবে অভিযোগ করতে পারেন, পরামর্শ দিতে পারেন অথবা তার প্রশংসা করতে পারেন, এই পুস্তিকা তা আপনাকে জানিয়ে দিচ্ছে। আপনি যদি এটা আপনার নিজের ভাষায় পেতে চান, তাহলে বারো টিক চিহ্ন দিন, আপনার নাম ও ঠিকানা লিখুন এবং নিচের ফ্রীপোস্ট বা বিনা ডাকখরচের ঠিকানায় এই ফর্ম পাঠিয়ে দিন।

Greek

To φυλλάδιο αυτό σας λέει πώς μπορείτε να παραπονεθείτε, να κάνετε μια εισήγηση ή ένα κολακευτικό σχόλιο για μια υπηρεσία του δήμου. Αν το θέλετε στη δική σας γλώσσα, παρακαλούμε σημειώστε το τετράγωνο, συμπληρώστε το ονοματεπώνυμο και τη διεύθυνσή σας και αποστείλετε το έντυπο στην πιο κάτω διεύθυνση χωρίς ταχυδρομικά.

Portuguese

Esse folheto te conta como você pode reclamar, fazer uma sugestão ou elogiar um serviço do Concelho. Se você gostaria disso em sua própria língua, por favor marque o quadradinho, preencha seu nome e endereço e envie o formulário para o endereço postal gratuito (Freepost) abaixo.

Somali

Buugyarahan waxuu kuu sheegayaa sida loo sameeyo cabasho, talobixin ama bogaadin ku saabsan adeegyada Kowmsalka. Haddii aad rabto in qoraalkaan lagugu tarjumo luuqaadaada, fadlan sax mari sanduukha soo buuxi foomkan kuna soo dir ciwaanka hoose ee hoostu bilaash tahay.

Arabic

يقدم لك هذا الكراس معلومات عن كيفية تقديم شكوى حول خدمات البلدية أو اقتراح أو شكوى. إذا كنت ترغب في الحصول عليه بلغتك، الرجاء التأشير على المربع وكتب اسمك وعنوانك وارسل الاستمارة الى العنوان البريدي الذي لا يتطلب طابعا بريديا.

French

Ce livret vous explique comment porter plainte, offrir une suggestion ou faire un compliment à un service municipal. Si vous souhaitez l'obtenir dans votre langue, veuillez cocher la case, noter votre nom et adresse et renvoyer le formulaire à l'adresse au port payé ci-dessous.

Kurdish

Ev pirtûkê ji we re dibêje ka hun çawa dikarin derbarî xizmeteke Belediyê de gilîyêê an pêşniyarekê bikin an xwegotinekê bêjin. Heke hun wê bi zimanê Kurdî dixwazin, ji kerema xwe qutiyê îşaret bikin, nav û adresa xwe binivîsin û wê formê bişînin adresa li jêr pûl hewce nake.

Romanian

Această broşură vă arată cum puteţi face o plîngere, o sugestie sau un compliment unui serviciu al Consiliului. Dacă doriţi să vă fie tradusă în limba dvs maternă, vă rugăm să bifaţi căsuţa, să vă completaţi numele şi adresa, şi să trimiteţi formularul la adresa gratuită de mai jos.

Turkish

Bu broşürde Belediyeden aldığınız bir servis hakkında şikayette bulunma, öneri ya da takdirlerinizi iletme yolları açıklanmaktadır. Broşürüm Türkçe sini istiyorsanız lütfen kutuyu işaretleyin adınızı ve soyadınızı yazarak formu aşağıdaki, Freepost adresine gönderin.

Please tell us if you would like a copy of this booklet in another language that is not listed above or in any of the following formats, and send the form to the Freepost address below.

In large print On audio tape In Braille On disk

In another language (please state): _____

Name: _____

Address: _____

Please return to: Haringey Council, Translation and Interpreting Services, FREEPOST LON18649, London, N22 8BR.

Customer feedback leaflet



Haringey Council uses recycled paper as part of its commitment to improving the environment

