

## عبر عن رأيك - شكاوى/تعليقات

### الخطوة الثالثة

إذا كنت لا تزال غير راضٍ بعد هذه الخطوة أيضاً، بإمكانك الكتابة إلى مكتب نيو ساوث ويلز للأمانة والوصاية الذي سيحيل المسألة إلى موظف أعلى لمراجعتها والرد عليك. عادةً خلال ٢١ يوماً.

NSW Trustee and Guardian

Marsden Street 160

Locked Bag 5115 Parramatta NSW 2124

هاتف: 1300 360 466 و 02 8688 2600

(من خارج سدني)

بريد إلكتروني: tagmail@tag.nsw.gov.au

إذا ظللت غير راضٍ بإمكانك الاتصال بأمين المظالم

(Ombudsman) في نيو ساوث ويلز على:

رقم الاستفسارات العامة: 02 9286 1000

مكالمة مجانية (من خارج نطاق مدينة سدني):

1800 451 524

المبرقة الكاتبة للصم: 02 9264 8050

فاكس: 02 9283 2911

بريد إلكتروني: nswombo@ombo.nsw.gov.au

### خدمات الترجمة:

إذا كنت بحاجة إلى مترجم عند تعاملك مع مكتب نيو ساوث ويلز للأمانة والوصاية، بإمكانك الاتصال هاتفياً بخدمة الترجمة الخطية والهاتفية على الرقم 131 450 الذين سيتصلون بالمكتب نيابةً عنك دون مقابل.

### التعليقات - الشكاوى ومراجعات القرارات

يرحب مكتب نيو ساوث ويلز للأمانة والوصاية (NSW Trustee and Guardian (NSWTG)) بتعليقات الزبائن وغيرهم من الأطراف ذوي العلاقة. يشجع المكتب الزبائن وأصحاب الشأن في التعبير عن آرائهم بشأن منظمنا والخدمة التي تقدمها. علماً أن إبداء التعليقات هو حق من حقوقهم. إذا كنت تود تقديم شكوى بشأن مكتب نيو ساوث ويلز للأمانة والوصاية بإمكانك اتباع الخطوات المدرجة أدناه.

إذا لم تكن راضياً عن قرار ما فلدَى مكتب نيو ساوث ويلز للأمانة والوصاية إجراء خاص بمراجعة القرارات. يرجى تفقد نشرة المعلومات رقم ٦ لمزيد من المعلومات.

إذا كانت لديك شكوى ينبغي أن تقوم بما يلي:

### الخطوة الأولى

اتصل بموظف خدمة الزبائن (Client Service Officer) أو الموظف الخصوصي لدعم التدبير والإدارة (Private Management Support Officer) في مكتب نيو ساوث ويلز للأمانة والوصاية وناقش معه الأمور مبعث الشكوى.

إذا كان الأمر يتعلق بقرار تم اتخاذه، اطلب من الموظف شرح سبب اتخاذ القرار. بإمكانك طلب شرح القرار لك كتابياً.

### الخطوة الثانية

إذا كنت لا تزال غير راضٍ بعد مناقشة الأمر مع موظف خدمة الزبائن أو الموظف الخصوصي لدعم التدبير والإدارة، فبإمكانك أن تطلب التحدث إلى المشرف على هذا الشخص الذي باستطاعته مراجعة شكاواك معك.

تم إعداد هذه الوثيقة من جانب دائرة العدل والنيابة العامة لأغراض تقديم المعلومات العامة، وفي حين أنه تم إيلاء كل عناية فيما يتعلق بدقة المعلومات، لا تضمن الدائرة دقتها صراحةً أو ضمناً. هذا وينبغي على متلقي هذه المعلومات الحصول على مشورة قانونية مستقلة قبل اتخاذ أية قرارات استناداً إليها. 09/09