

تقديم الشكوى

إن المحقق في شكاوى الخدمات العامة في اسكتلندا (أمبذمان) (SPSO) هو المرحلة الأخيرة للشكوى عن المنظمات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة في اسكتلندا.
بما في ذلك:

المجالس البلدية • هيئة الصحة الوطنية • الجمعيات الإسكانية •
الحكومة الاسكتلندية • الكليات والجامعات • الهيئات العامة الاسكتلندية

إن خدمتنا مستقلة وغير متحيزة ومجانية

خط المشورة الخاص بـ SPSO: 0800 377 7330

كراسة رقم 1 للمعلومات الخاصة بالأمبذمان (SPSO)

هل يمكن لي بأن أتقدم بالشكوى إلى الأمدزمان (SPSO)؟

إن المحقق في شكاوى الخدمات العامة في اسكتلندا (أمدزمان) (SPSO) هو المرحلة الأخيرة للشكوى عن المنظمات التي تقوم بتوفير الخدمات العامة في اسكتلندا. إذا شعرت بأن منظمة ما قد وفرت خدمة سيئة أو قامت بتقديم الخدمة بشكل سيء أو أخفقت من تقديم خدمة ما، فينبغي أن تتقدم بالشكوى إليهم أولاً. إننا لا نتضمن عادة من اعتبار الشكوى إلا بعد أن تكون قد قمت بإكمال إجراءات الشكاوى الرسمية الخاصة بالمنظمة المعنية. أن ذلك يعطيهم الفرصة للاستجابة ولمحاولة تصحيح الخلل.

كيفية القيام بإكمال إجراءات الشكاوى الخاصة بالمنظمة

- 1 اتصل بالمنظمة التي تريد الشكوى عنها وأطلب منهم "تفاصيل إجراءات الشكاوى الرسمية" الخاصة بهم. توجد لبعض من إجراءات الشكاوى الرسمية أكثر من مرحلة واحدة. ذلك يعني بأن الشكاوى التي لا يتم حلها في المرحلة الأولى، يمكن النظر بها من قبل شخص آخر سامي الرتبة في تلك المنظمة.
 - 2 تقدم بالشكوى خطياً. أكتب العنوان في أعلى الرسالة كالاتي "شكوى رسمية" واحتفظ بنسخ من جميع رسائلك والإجابات عليها. أنظر المثال على ذلك في هذه الكراسة.
 - 3 تأكد من كتابة الاسم والعنوان الصحيح للموظف. إذا لم تكن متأكداً بالنسبة إلى من يلزم أن تكتب له، أكتب إلى رئيس مجلس الإدارة في المكتب الرئيسي الذي سيقوم بإرسال رسالتك إلى الشخص الصحيح.
 - 4 إذا استجابت المنظمة إليك بالهاتف، أطلب منهم تأكيد إجابتهم خطياً.
 - 5 إذا لم تكن راضياً عن الإجابة التي تلقيتها، أكتب للشخص في المرحلة الثانية من إجراءات الشكاوى والكتابة بوضوح بأن الرسالة هي شكوى رسمية. أكتب في الرسالة عن ما هو موضوع شكواك ولماذا أنك لست راضياً عن الإجابة التي تلقيتها وما تريد منه بأن يعتبر.
- يمكن لمكتب نصح المواطنين المحلي بأن يساعدك في عمل الشكوى. إذا كنت ما زلت غير راضياً بعد إكمالك لإجراءات الشكاوى الرسمية بكاملها وبعد تلقيك الإجابة الأخيرة، فستكون شواك عندئذ جاهزة لتقديمها إلى المحقق في شكاوى الخدمات العامة في اسكتلندا (أمدزمان) (SPSO).

كتابة رسالة شكوى

أسمك

عنوانك

التاريخ

الاسم

المنصب

عنوان المنظمة

عزيزي

شكوى رسمية

أود منكم بأن تقوموا باعتبار النقاط التالية كشكوى رسمية.

تفاصيل شكاوك - قم بوصف المشكلة التي حصلت وما هي معاناتك التي نجمت عن ذلك. حاول أن تقوم بشرح ذلك بوضوح وباختصار.

ما الذي سيحل هذه المشكلة برأيك. كن واضحاً عن الذي تريد أن يتم عمله نتيجة لتقديمك للشكوى. هل تريد اعتذاراً أو تغيير في السياسة أو أن خدمة ما كان ينبغي تقديمها ولكن لم يتم ذلك؟ كن واضحاً بشأن ذلك في رسالتك.

أتطلع إلى استلام تأكيداً خطياً منكم لاستلامكم لهذه الرسالة مع تقديركم للوقت اللازم قبل أن تقوموا بتوفير إجابة كاملة للنقاط التي رفعتها.

المخلص

أسمك

تقديم الشكاوى إلى المحقق في شكاوى الخدمات العامة في اسكتلندا (أمبذمان) (SPSO)

بعد أن نقوم بالتحقق من أنك قد أكملت جميع مراحل إجراءات الشكاوى الخاصة بالمنظمة، ستكون خطواتنا التالية النظر فيما إذا كان بإمكاننا التعامل بشكواك. إننا نقوم فقط باعتبار الأمور التي يوجد لنا السلطة القانونية للتعامل بها.

علاوة على ذلك، لا يمكن عادة للأمبذمان (SPSO) النظر في الشكاوى التي:

- تقدم لنا بعد مرور أكثر من 12 من إدراكك بالمسألة التي تريد تقديم الشكاوى بشأنها

أو

- التي تم اعتبارها في المحكمة

إذا كانت شكواك تقع ضمن أي من هاتين الفئتين، يرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني التالي:

0800 377 7330

لتقديم الشكاوى إلى الأمبذمان (SPSO) يلزم بأن تقوم بالتالي:

- قم بتقديم الشكاوى إلينا، من المفضل بأن تكون كتابة؛ يكون من الأفضل استخدام الاستمارة الخاصة بالأمبذمان (SPSO) إذا أمكن ذلك (يمكن الحصول على هذه الاستمارة بالاتصال برقمنا المجاني أو يمكنك تنزيلها من موقعنا على الإنترنت)

- أرسل نسخ من الأوراق التي لها علاقة، خاصة الإجابة الأخيرة التي تلقيتها من المنظمة.

سيكون من المساعد أيضاً إذا أمكنك أن تقول لنا ما هي المشكلة التي حصلت وما الذي تريد بأن يحصل لتصحيح الأمور.

توجد هناك الكثير من المعلومات حول ما الذي يحصل بعد أن تصيح شكواك جاهزة للأمبذمان (SPSO) في كراسة المعلومات رقم 2. إذا أردت نسخة منها، يرجى الاتصال برقمنا المجاني أو بزيارة موقعنا على شبكة الإنترنت.

www.spsso.org.uk

الاتصال بنا

بعد قيامك بإنهاء إجراءات الشكوى الرسمية مع المنظمة، يرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني التالي

0800 377 7330

إذا كان ملائماً، سنرسل لك استمارة الشكوى وسنتكلم معك عن المعلومات التي ستلزمنا من أجل اعتبار شكواك.

يكون واحداً من المحققين في الشكاوى متوفراً دائماً ليتكلم مع العموم. إذا أردت أن نتكلم معه/ معها على الهاتف، اتصل برقمنا المجاني أو يمكنك زيارة مكتبنا في:

4 Melville Street, Edinburgh, EH3 7NS لا يلزمك عمل موعد. تفتح مكاتبنا من الساعة 9 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، ما عدا نهار الثلاثاء حيث نفتح عند الساعة 10 صباحاً.

نرجو بأن لا تتردد من الاتصال بنا في أي وقت.

للمزيد من المعلومات و/ أو الحصول على استمارة الشكوى يرجى الاتصال بنا:

SPSO, 4 Melville Street,
Edinburgh, EH3 7NS

هاتف 0800 377 7330

فاكس 0800 377 7331

نصّي 0790 049 4372

بريد الكتروني ask@sps.org.uk

SPSO
Freepost EH641
Edinburgh EH3 0BR

تتوفر هذه الكراسية بلغات وصيغ أخرى.