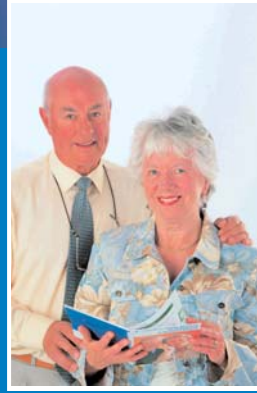


# بخدمة التوظيف و الفوائد ميثاق العملاء الخاص



هل تبحث عن عمل أو  
تطالب بالفوائد؟

[إدارة التوظيف و التعليم and Learning] ووكالة الضمان الاجتماعي  
[Social Security Agency] يعملان سوياً من أجلك.

## ميثاق العملاء الخاص بخدمة التوظيف و الفوائد

### مرحباً بكم في ميثاق العملاء الخاص بنا.

إن خدمة التوظيف و الفوائد هي طريقة جديدة لتقديم الخدمات إلى الأشخاص الذين يبحثون عن عمل أو يطلبون أحد الفوائد أو كلاهما، إنه يجمع سوياً - في مكان واحد - الخدمات التي تقدمها كل من إدارة التوظيف و التعليم ووكالة الضمان الاجتماعي بغرض:

- مساعدة عدد أكبر من الأشخاص على إيجاد الوظائف؛
- مساعدة أصحاب العمل على إيجاد من يشغل الوظائف الشاغرة لديهم؛ و
- مساعدة الأشخاص عندما يطالبون بالفوائد.

توجد في بعض المناطق بالفعل مكاتب التوظيف و الفوائد، و في بعض الأماكن الأخرى تستمر كل من مراكز التوظيف و مكاتب الضمان الاجتماعي في تقديم نفس الخدمات كما هو الحال من قبل و ذلك حتى تندمج كل مكاتبنا سوياً.

يقول لك هذا الميثاق عن مدى و مستوى الخدمة الذي يمكن أن نتوقعه، و يقول لك أيضاً ما نتوقعه منك كأحد الزبائن، و ما يجب عليك القيام به إذا سارت الأشياء في الاتجاه الخاطئ، و مع تطور ما نقدمه من خدمات، سوف نقوم بتعديل هذا الميثاق ليعكس الحاجات المتغيرة لزبائننا.

المكاتب التي يشملها هذا الميثاق هي كل مكاتب التوظيف و الفوائد و قسم العجز الطبي [Incapacity Division] و خدمات الدعم الطبي [Medical Support Services] التابعين لوكالة الضمان الاجتماعي، بيانات الاتصال متاحة في دليل الهاتف تحت "المكاتب الحكومية" [Government Offices]



جيرري كينان [Gerry Keenan]  
كبير المسؤولين  
وكالة الضمان الاجتماعي



ويل هر [Will Haire]  
السكرتير الدائم،  
إدارة التوظيف و التعليم

### البحث عن عمل

سوف نساعدك على إيجاد عمل أو تحسين الفرص المتاحة لك في إيجاد عمل عن طريق :

■ توفير تفاصيل عن فرص العمل و يتضمن ذلك على الوظائف من بعض وكالات التوظيف و الوظائف المتاحة في الأجزاء الأخرى من أوروبا؛ و

■ توفير المعلومات و المشورة:

- المساعدة في العثور على و وظيفة؛ و
- التدريب و التحضير لبرامج العمل.

إذا كنت تفكر في تغيير مهنتك، يمكننا إحالتك إلى خدمات المهن.

إذا كان لديك عجز طبي يستطيع مستشار و توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة [Disablement Employment Advisers] تقديم المشورة حول العمل و الفرص التدريبية و توفير البرامج المتخصصة و الحوافز.



### المطالبة بالفوائد

سوف نقوم بتقديم المعلومات و النصيحة بشأن:

■ كل الفوائد و خدمات الضمان الاجتماعي التي يحتمل أن تكون مؤهلا لها

عندما تكون لديك وظيفة أو عندما تكون بلا وظيفة

■ المزايا الضريبية و المساعدات الأخرى التي يحتمل أن تستحقها

سوف نقوم بالآتي عند مطالبتك بأي من الفوائد:

■ تعريفك بالفوائد التي سوف تحصل عليها أو إخبارك إذا كنا نحتاج إلى

معلومات أكثر، ففي بعض حالات الفوائد يمكن أن يتضمن ذلك على النصيحة

الطبية الخاصة بالعجز الطبي من أطباء متخصصين و يمكن أن يتم ذلك التقييم

في مراكز الفحص الطبي أو في منزلك.

■ مساعدتك في ملء نماذج المطالبة بالفوائد.

■ صرف القيمة الصحيحة للفائدة في الوقت الصحيح.

■ تعريفك بكيفية تأثير التغيير في ظروفك (البدء في العمل مثلاً) على ما تحصل

عليه من فوائد، و سوف نخبرك أيضاً عن أي مساعدة أخرى يحتمل أن يحق

لك الحصول عليها.

### كيفية دفع النقود

يتم إيداع الفوائد و رواتب التقاعد بشكل مباشر في البنك أو صندوق التوفير أو

حسابات (Post Office)® و إذا لم يكن لديك حساباً، نستطيع أن نخبرك عن

الأنواع المختلفة للحسابات المتوفرة، ويرجى الاتصال بنا إذا كنت لا تستطيع فتح

أحد هذه الحسابات.

### معلومات إضافية

لدينا أيضاً مجموعة كاملة من الكتيبات و المعلومات حول الخدمات الأخرى المتوفرة.

### كيفية الاتصال بنا

إذا كنت تريد زيارتنا، فأن مكاتبنا مفتوحة من 9 صباحاً إلى 4:30 بعد الظهر من الاثنين إلى الجمعة، أما مراكز الفحص الطبي فهي مفتوحة من 8:40 صباحاً (مراكز الفحص الطبي تستطيع مقابلتك فقط إذا كان لديك ميعاداً مسبقاً)، و إذا كنت تريد الاتصال بنا، فأن كل مكاتبنا مفتوحة من 9 صباحاً إلى 5 بعد الظهر، و تتوفر وسائل الاتصال الهاتفية الخاصة بضعاف السمع أو الصم في كل المكاتب، و تغلق مكاتبنا في أغلب إجازات البنوك و العطلات القومية.

### المعلومات الخاصة بشبكة الإنترنت

يمكن الحصول على تفاصيل الوظائف الشاغرة في  
[www.jobcentreonline.com](http://www.jobcentreonline.com)

يمكنك إيجاد المعلومات حول المجموعة الكاملة من الخدمات التي تقدمها إدارة التوظيف و التعليم في [www.delni.gov.uk](http://www.delni.gov.uk) و المجموعة الكاملة من فوائد و خدمات الضمان الاجتماعي في [www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)

و يمكنك الحصول على المعلومات الخاصة بالمزايا الضريبية في  
[www.inlandrevenue.gov.uk](http://www.inlandrevenue.gov.uk)

## المستويات القياسية

### التعريف

حينما تتصل بنا، سوف يعطيك الشخص الذي تتعامل معه اسمه (أو اسمها).

### عندما تتصل بنا هاتفياً

نحن نهدف أن نجيب على مكالمات أرقام الاتصال المباشرة خلال 20 ثانية و إذا كنا لا نستطيع التعامل مع استفسارك في الحال، فسوف نقوم بترتيب الاتصال بك لاحقاً في وقت يتم الاتفاق عليه.

### عندما تزور المكتب

عندما تزور مكاتبنا فسوف نسألك عن كيفية قيامنا بمساعدتك، و إذا قمت بهذه الزيارة بلا موعد مسبق، فسوف نحاول مقابلتك خلال 15 دقيقة، أما إذا كان



لديك موعداً مسبقاً فسوف نقابلك خلال 10 دقائق من الموعد المحدد، و إذا كان الأمر يستدعي فترة انتظار أطول، فسوف نحيطك علماً بما يجري ، أما مراكز الفحص الطبي فلا يمكنها مقابلتك إلا إذا كان لديك موعداً مسبقاً.

### ترتيبات أخرى

إذا كنت لا تستطيع المجيء إلى مكتبنا، فيمكن - في بعض الظروف - ترتيب مقابلتك في الوقت و المكان المناسب.

### عند الكتابة إلينا

عندما يتم الاتصال بنا عن طريق الرسائل أو الفاكس أو البريد الإلكتروني، فسوف نحيطك علماً بأننا قد تسلمنا رسالتك خلال 2 يوم عمل من تاريخ استلامنا لها، و سوف نقوم بالرد عليها خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلامنا لها.



وإذا كنا لا نستطيع التعامل مع ما أرسلته إلينا بالكامل خلال 10 أيام عمل، فسوف نقوم بإخبارك عن:

- إذا كان هناك أي شيء يجب عليك القيام به؛ و
- طول الفترة الزمنية اللازمة للرد الكامل عليك.

### إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى

إذا كنت تحتاج إلى مترجماً عند زيارتك لنا، فأنا نستطيع (إذا كان ذلك هو ما ترغبه) توفير خدمة الترجمة عبر الهاتف وعادة ما نقوم بذلك بشكل فوري، و إذا لم يكن ذلك متاحاً أو إذا كان يناسبك بشكل أفضل، فأنا نستطيع توفير أحد المترجمين ليقوم بالترجمة وجهاً لوجه مع العلم أن هذه المقابلة غير متاحة بشكل فوري و لكنها سوف تتم في أقرب وقت.

## المسؤوليات

ما سوف نقوم به

نقوم بـ:

- نعاملك باحترام و أدب و نساعدك في كل معاملتك معنا؛
- نعاملك بإنصاف على حسب القانون الحالي بصرف النظر عن معتقداتك الدينية أو جنسك أو رأيك السياسي أو سلالتك أو عمرك أو حالتك الزوجية أو توجهاتك الجنسية و سواء كنت تعاني من أي إعاقة طبية أو إذا كنت تعول بعض الأشخاص الآخرين؛
- توفير الموظفين المدربين لتنفيذ واجباتهم بشكل سريع و فعال
- الاحتفاظ بسرية كل المعلومات التي تعطيها لنا و لا نسمح بتداولها إلا في حالات الضرورة؛
- تقديم خدمة وجهاً لوجه في مكاتبنا التي سوف يتم تجهيزها بحيث تقدم بيئة و دودة و لطيفة؛
- توفير وسائل مناسبة و مريحة في مراكز الفحص الطبي؛ و
- احترام خصوصيتك وإجراء مقابلات مغلقة إذا كنت ترغب في ذلك.

### ما نطلب منك

و نطلبه منك في المقابل أن:

- تكون إيجابياً أمام خيارات العمل المتاحة لك؛
  - لا تتأخر عن الحضور في المواعيد المحدودة لك؛
  - تكون مؤدباً و مراعياً لموظفينا؛
  - تكون مؤدباً و مراعياً للزبائن الأخرى؛
  - تعطينا المعلومات المعنية عند سؤالك عنها بما في ذلك المعلومات التي تخص خدماتنا أو المقرحات الخاصة بتحسين مستواها؛ و
  - تخبرنا فوراً عن أي تغييرات في ظروفك التي تؤثر على أحقيتك في الفوائد.
- نحن لا نتغاضى عن أي سلوك عنيف أو سيئ تجاه موظفينا أو منشآتنا

### اتخاذ القرار

إذا كنت تعتقد أن هناك خطأ في قرارنا على طلبك:

- يمكنك سؤالنا أن ننظر في القرار مرة ثانية
- يحتمل أن يكون لك الحق في تحكيم مستقل، و سوف تخبرك الرسالة التي تحمل قرارنا إذا كان من حقل طلب النظر في قرارنا مرة ثانية أم لا.

إذا كنت تريدنا أن ننظر في القرار مرة ثانية، فيجب عليك الاتصال بالمكتب الذي يتعامل مع طلبك، و يجب عليك القيام بذلك خلال شهر واحد من تاريخ الرسالة التي تحمل القرار، و يمكنك الحصول على معلومات إضافية من الكتيب [GL24] إذا كنت تعتقد أن قرارنا غير صحيحاً [‘If you think our decision is wrong’] الذي يمكنك الحصول عليه من أي من مكاتبنا أو من قسم ”الكتيبات“ في [www.ssani.gov.uk]

### الشكاوي

نحن نريد معرفة إذا كان لديك أي شكوى حول أي شيء تم تنفيذه بشكل خاطئ حتى نحاول تصحيحه.





إن إجراءات الشكاوي سهلة الاتباع حيث يمكنك أن تقدم الشكاوى بالطريقة التي تناسبك:

- بالهاتف أو الفاكس؛
- بزيارة المكتب؛
- بالكتابة؛ أو
- بالبريد الإلكتروني.

### إذا كنت تشتكي، فنحن:

- سوف نحيطك علماً بأننا قد تسلمنا شكواك خلال 2 يوم عمل من تاريخ استلامنا لها؛
- نهدف أن نجيب على شكواك خلال 10 أيام عمل؛ و
- سوف نحاول أن نتعلم من شكواك من أجل تحسين خدماتنا.

يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية تقديم الشكاوي من الكتيب الذي اسمه "تقديم الملاحظات والشكاوي" والذي يمكن الحصول عليه من أي من مكاتبنا أو من قسم "الكتيبات" في [www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk) أو من قسم "المطبوعات" في [www.delni.gov.uk](http://www.delni.gov.uk)

### أهدافنا و أدأونا

نحن لدينا رقماً مستهدفاً لعدد الأشخاص الذين نساعدهم في الحصول على الوظائف خلال العام، ورقماً آخر لعدد طلبات الفوائد التي نستقبلها ورقماً آخر لعدد الطلبات التي تم صرفها. إن أهدافنا سوف يتم إصدارها، و يمكنك أن تعرف إذا ما كنا نحقق أهدافنا السنوية من خلال الإطلاع على التقرير السنوي، بالإضافة إلى أن كل مكتب لديه معلومات حول أدائه.

### معلومات أكثر حول الميثاق

لقد نشرنا هذا الميثاق في سبتمبر (أيلول) 2004 و سوف نراجعه بشكل منتظم، و يمكن أيضاً الحصول على نسخة بطريقة "برايل [Braille] أو نسخة صوتية أو نسخة باللغات الأخرى، و يمكنك السؤال عن كل هذه الأشياء في أي من مكاتبنا.



Department for  
**Social  
Development**

[www.dsdni.gov.uk](http://www.dsdni.gov.uk)



CDS N105607/08/04 تم الإنتاج بواسطة



Department for  
**Employment  
and Learning**

[www.delni.gov.uk](http://www.delni.gov.uk)