

Arabic

تقديم
الملاحظات
والشكاوي



SOCIAL
SECURITY
AGENCY



INVESTOR IN PEOPLE

Jobs & Benefits

JobCentre

DEPARTMENT for EMPLOYMENT and LEARNING



SOCIAL
SECURITY
AGENCY

AGENCY for the Social Security Agency

تقديم الملاحظات والشكاوي

هل لديك أي ملاحظة؟

نحن نرحب بما لديك من ملاحظات حول الخدمة التي قدمناها لك، برجاء إخبار المكتب الذي تتعامل معه.

هل لديك أي شكوى؟

برجاء إخبارنا إذا كنت غير سعيد مع:

- نوعية خدمتنا
- أي شيء قمنا به، أو
- أي شيء لم نقوم به

نحن نريد أن نعرف كيف يمكن التعامل مع الأشياء بالشكل الصحيح، و إذا كنا قد أخطأنا فنحن نريد أن نتعلم من هذا الخطأ لكي نستطيع تحسين ما نقدمه من خدمات.

سوف نتعامل مع شكواك بشكل سريع.

● إذا قمت بالاتصال بنا هاتفياً، فسوف نأخذ التفصيلات ونجيب عليها هاتفياً أو كتابة على حسب ما تفضله خلال 10 أيام عمل.

● إذا قمت بالكتابة إلينا، فسوف نحيطك علماً بأننا قد تسلمنا رسالتك خلال 2 يوم من تاريخ استلامنا لها، و نحن نهدف لتقديم الإجابة الكاملة خلال 10 أيام، و إذا لم يكن ذلك ممكناً فسوف نحيطك علماً بآخر التطورات.

كيفية تقديم الشكاوي

المرحلة الأولى

الشيء الأول الذي يجب عليك أن تقوم به هو الاتصال بالموظف الذي يتعامل مع حالتك أو مدير المكتب و إعطائهم التفاصيل حيث أنهم أفضل من يتعامل مع شكواك، و سوف تجد عناوينهم و أرقام هواتفهم على أي رسالة قد أرسلناها لك أو في دليل الهواتف تحت اسم إدارة التوظيف والتعليم [Department for Employment and Learning] أو وكالة الضمان الاجتماعي [Social Security Agency].

المرحلة الثانية

إذا لم تكن راضيا عن ردنا على شكواك، فيمكنك الكتابة إلى كبير المديرين المسؤولين، و سوف نعطيك اسمه و عنوانه في ردنا على شكواك الأصلية.

المرحلة الثالثة

إذا شعرت أن المدير الكبير لم يحسم أمر شكواك، فيمكنك الكتابة إلى السكرتير الدائم [Permanent Secretary] لإدارة التوظيف و التعليم أو كبير المسؤولين [Chief Executive] لوكالة الضمان الاجتماعي.

سوف تقول لك الإجابة التي قد تسلمتها من كبير المديرين بمن تتصل.

المرحلة الرابعة

(في حالة وكالة الضمان الاجتماعي فقط)

إذا كنت قد قمت بالكتابة إلى كبير المسؤولين و لا تزال غير راضيا و تريد شخصا مستقلا للنظر في شكواك فيمكنك الاتصال هاتفيا أو الكتابة إلى مدقق الحالات المستقل [Independent Case Examiner] هذا المدقق لا يعد جزءا من وكالة الضمان الاجتماعي و لكنه يقدم هذه الخدمة مجانا.

هناك مزيدا من المعلومات في الكتيب [ICE 1] الذي يمكنك الحصول عليه من أي من مكاتبنا العامة.

إذا كان الخطأ من مسؤوليتنا

على الرغم من أننا نسعى جاهدين لتفادي الأخطاء، فإنه يمكن حدوث الأخطاء بشكل عرضي، فإذا حدث ذلك، فسوف نقوم بـ:

● توضيح ما حدث من أخطاء

● الاعتذار عن خطأنا

● التحرك لإصلاح الخطأ؛ و

● التفكير في تعويضك مادياً إذا كان ذلك ملائماً

هناك مزيد من المعلومات في دليل التعويض المالي لسوء الإدارة [Financial Redress for Maladministration Guide] الذي يمكن أن تجده في أي مكتب من مكاتب الوظائف و الفوائد [Jobs & Benefits] أو وكالة الضمان [Social Security] الاجتماعي.

ماذا تفعل إذا كان لديك شكوى؟

برجاء إخبارنا عنها.

بالموظف أو مدير المكتب الذي يتعامل مع حالتك.
الاتصال

إذا لم تكن مسرورا بردهم، فعليك بالكتابة
إلى كبير المديرين المسؤولين.

إذا كنت لا تزال غير مسرورا، فعليك بالكتابة إلى
السكرتير الدائم أو كبير المسؤولين.

(في حالة و كالة الضمان الاجتماعي فقط)
إذا كنت قد كتبت إلى كبير المسؤولين و ما زالت غير
سعيدا و تود مراجعة مستقلة لحالتك، فعليك
بالكتابة إلى مدقق الحالات المستقل.

و إن كان ذلك ليس جزءا من إجراءات التقدم بالشكاوي،
إلا أنه يمكنك التقدم بشكاوك إلى محقق
الشكاوي في أي مرحلة.

Permanent Secretary (السكرتير الدائم)
(إدارة التوظيف والتعليم)
Department for Employment and Learning
Adelaide House
39-49 Adelaide Street
Belfast, BT2 8FD
هاتف: 028 9025 7400
ويب سائت: www.delni.gov.uk
البريد الإلكتروني: del@nics.gov.uk

Chief Executive (كبير المسؤولين)
(وكالة الضمان الاجتماعي)
Social Security Agency
Lighthouse Building
1 Cromac Place
Gasworks Business Park
Ormeau Road
Belfast BT7 2JB
هاتف: 028 9082 9473
ويب سائت: www.ssani.gov.uk
البريد الإلكتروني: customerservice.unit@dsdni.gov.uk

(مدقق الحالات المستقل)
Independent Case Examiner
PO Box 1245
Belfast, BT2 7DF
هاتف: 0845 606 0777
البريد الإلكتروني: ice@ukgov.demon.co.uk

(محقق الشكاوي لشمال أيرلندا)
The Ombudsman for Northern Ireland
33 Wellington Place
Belfast, BT1 6HN
هاتف: 0800 343424