

أين و عند من وكيف يمكنكم تقديم الشكاوي؟

على الرغم من كل الجهود التي نبذلها على مستوى عملنا المشترك فإنه من الممكن أن تكونوا غير راضين وتودون تقديم شكوى , من حيث المبدأ فإننا نعتقد أن تقديم الشكوى حقٌ من حقوقكم ومهمٌ بالنسبة لكم كذلك فإنه من المهم معالجة هذه الصعوبات عن طريق الإتصال المباشر مع الشخص المسؤول والمكلف في حال تعذر إتصالكم بالشخص المباشر لأسباب معينة يمكن لكم الإنتقال إلى المستوى التالي من المسؤولية الذي يمكن لكم عن طريقه تلقي الدعم عن طريق الإيضاحات والحلول لحل مشكلتكم.

سبل تقديم الشكوى عند OUTLAW

المسؤول(ة) عن المركز التربوي: _____ رقم الهاتف: _____

المساعد(ة) الإجتماعي: _____ رقم الهاتف: _____

إدارة الشعبة: _____ رقم الهاتف: _____

إدارة الفرع على مستوى الجهة: _____ رقم الهاتف: _____

الهيئة المركزية لتقديم الشكاوي: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

سبل تقديم الشكوى خارج منظمة Outlaw:

مركز رعاية الشباب: _____ رقم الهاتف: _____

أمين المظالم: _____ رقم الهاتف: _____

إسم الشخص الثقة: _____ رقم الهاتف: _____



حقوقكم في تقديم الشكوى

هنا موضح كيف تسير الأمور

Wir finden den Weg. Gemeinsam.

Outlaw
Kinder- und Jugendhilfe

رأيكم مهم!

جميع العاملين و العاملات و المساعدين البداغوجيين في مؤسسة OutLaw هنا من أجل مساعدة اطفالكم. كل هذا لن ينجح إلا عن طريق العمل المشترك بيننا. نحن نأخذ رأيكم على محمل الجد و نعمل معكم سوية من أجل التخطيط و إنجاح عملية مساعدة أطفالكم على ارض الواقع في الزمان و المكان الذي يتواجد فيه الطفل في إحدى مؤسسات Outlaw.

رأيكم مهمٌ بالنسبة لنا:

- حيث يمكن لنا إدارة العملية التربوية الخاصة بطفلكم سوية
- حتى يمكن لنا التعرف ماإذا كنا نديرُ عملنا بشكل جيد أو هناك ضرورة لتحسين
- حتى نتمكن من التعرف ماإذا كانت نوعية وجودة الرعاية المقدمة من طرف موظفينا يتم تقديمها وكذلك معالجتها بالشكل الكافي
- حيث يمكن لنا التأقلم في الوقت المناسب مع جميع الصعوبات، التغيرات وكذلك إنتظاراتكم

نتشرف بدعوتكم بشكل حار من أجل أن تشاركوا وتساهموا بأرائكم من أجل تطوير مستوى الدعم. ولكن إضافةً إلى الثقة والعمل المشترك والبناء يمكن أن تُصادف حالات تكون فيها وجهة نظركم سلبية اتجاهنا أو غير متفقين مع مستوى جودة خدمات الرعاية التعليمية المقدمة من طرف موظفينا رها. يكونُ أحدٌ من موظفينا لم يتعامل أو يتصرف بشكل مهني ومناسب . في هذه الحالة يجب عليكم في كل الأحوال تقديم شكوى.

نحن نقدمُ كذلك لطفلكم إمكانيات للشكوى تناسب مع عمره وبالتالي نضمن حقوق الطفل في مراكزنا , وفي حال التجاوزات غير المقبولة من طرف موظفينا يتم اتخاذ تعليمات داخلية في مجال الخدمة كجزء من إدارة الشكاوى في Outlaw.

متى يمكن لكم تقديم الشكوى؟

الجواب سهل جداً؟ دائماً!

وفي مايلي بعض الأمثلة:

- إذا كنت غير راض على مستوى الرعاية المقدمة لطفلك من طرف Outlaw.
- غير متفق معنا في بعض الأمور.
- تم التجاوز على حقوق طفلك أو على حقكم كأباء.
- عندكم اقتراحات تصب في مصلحة تحسين جودة الرعاية.

ماذا يحدث في حال تقديمكم لشكوى؟

جميع العاملين والعاملات بالمؤسسة مُقيدون بالإلتزام بقواعد معينة في حال تلقيهم لشكوى . يتعين عليهم في حال تلقي هذه الشكوى على سبيل المثال مناقشة هذه الشكوى مع شخص آخر وهذا يضمن على أن اي شكوى لا يتم تجاهلها أو الحكم عليها بشكل خاطئ. العاملون والعاملات مجبرون كذلك على إعطاء رد على هذه الشكوى في ظرف عشرة أيام وذلك من أجل تغيير الوضع.

نحن نعدكم:

بالأخذ بعين الإعتبار وبجدية الشكاوى المقدمة من طرفكم!

