

کجا و به عبارت دیگر نزد چه کسی شما میتوانید شکایت کنید؟

با وجود تمام کوشش‌ها و تلاش‌های ما شاید اتفاق بیافتد که شما از کار ما ناراضی باشید و بخواهید شکایت کنید. به نظر ما راه معقولانه آن ارتباط مستقیم با شخص مربوط و مطرح کردن مشکل است. اگر به دلیل خاص این برای شما امکان پذیر نباشد، شما همچنین می‌توانید به سطح بعدی از مسئولیت مراجعه کنید، که شما را با شفاف‌سازی و بهتر بگوییم راه حل مشکل حمایت و کمک خواهد کرد.

این تصمیم شما است که نزد چه کسی شکایت میکنید. ما اینجا اشخاص مختلفی را پیشنهاد میکنیم که میتوانید در صورت ضرورت به حمایت نزد آنها شکایت کنید.

امکانات شکایتی در سازمان اوتلا:

شخص مربوطه در محل پروژه: _____ تلفن: _____

مشاور و فرد متخصص: _____ تلفن: _____

مدیر بخش: _____ تلفن: _____

ریس منطقه ای سازمان: _____ تلفن: _____

مرکز اعلام شکایت در اوتلا: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

امکانات شکایت خارج از سازمان اوتلا:

اداره جوانان: _____ تلفن: _____

حوزه شکایت از مسئولین اداری: _____ تلفن: _____

شخص مورد اعتماد: _____ تلفن: _____



حق شما برای شکایت

در اینجا عنوان شده که چگونه میتوانید شکایت کنید!

Wir finden den Weg. Gemeinsam.

Outlaw
Kinder- und Jugendhilfe

نظر شما ارشمند است!

مربیان و همکاران اوتلا اینجا هستند تا به کودکان شما کمک کنند. با شما و با هم بهترین نتیجه را میدهند. ما نظر شما را جدی گرفته و با همدیگر برنامه های که برای کمک کودک تان در این زمان به عبارت دیگر او در پروژه و محل اوتلا زندگی می کند را طرح ریزی و اجر میکنیم.

نظر شما برای ما مهم است،

- تا بتوانیم از طفل تان همراهی شما مراقبت کنیم.
- تا اطلاع کسب کنیم که آیا کار خود را خوب انجام می دهیم یا اینکه چیزی، میتواند بهتر شود.
- برا آنکه ما بتوانیم در صورت مشکلات به خواسته ها و پیشنهادات شما سریع عکس العمل نشان دهیم.
- برای آنکه ما می توانیم ایده ها و نظرات مان را به کودک تان مطابقت و برابری دهیم.

چه وقت شما می توانید شکایت کنید؟

جواب خیلی آسان است: همیشه!

ذیلا چند مثال:

- شما خود را مورد رسیدگی نا عادلانه احساس میکنی.
- شما با چیزی موافق نیستی.
- حقوق شما تلف میشود.
- شما در مورد بهبود طرز کاری ما نظریات و یا پیشنهادات دارید.

چه اتفاقی با شکایت شما می افتد؟

همه همکاران اتلاو موظفند در زمان دریافت یک شکایت قوانین را رعایت کنند. بدین معنی که آنها باید شکایت دریافت شده را بطور مثال با یک شخص دیگر در میان بگذارند. این موضوع این اطمینان و تضمین را ایجاد میکند که هیچ شکایتی از دست نرفته و به صورت اشتباه تلقی نخواهد شد. علاوه بر این موظفند شما را در اقدامات دیگر سهیم ساخته و برای تان در ظرف ۱۰ روز جواب دهند که ما چکار میکنیم تا این وضعیت را تغییر دهیم.

ما به شما قول میدهیم:

ما هر شکایتی را جدی می گیریم!

ما از شما بدینوسیله دعوت میکنیم که نظریات خود را به مراقب خود بیان کنید. در کنار یک همکاری سازنده و با اعتماد، ممکن است موقعیت های بوجود آید که شما از روند مراقبت فرزند تان عصبانی شوید. در آنصورت شما امکان شکایت کردن را دارید.

