



اين ومن تستطيع ان تشتكي؟

من هو الشخص الذي تشتكي اليه, يُعتبر خيارك انت لوحدك. يفضل ذكر المشكلة والتي من خلالها يوجد الحل. من الممكن ايضاً شرح الحالة والتي تريد ان تشاركها مع اشخاص اخرين لا تعيش معهم او لا تعرفهم. بالتالي نقتراح عليك اشخاص مختلفين تستطيع العودة اليهم في حال حاجتك للمساعدة او رغبتك في تقديم شكوى.

خيارات الشكوى لدى اوتلاو Outlaw

شخص يعيش في نفس المنطقة السكنية:

المستشارة: _____ الهاتف: _____
مديرة الفرع: _____ الهاتف: _____
المديرة التنفيذية: _____ الهاتف: _____

مركز الشكاوي لدى اوتلاو: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

خيارات الشكوى لدى اوتلاو Outlaw

الوالدين: _____ الهاتف: _____
شخص موثوق به: _____ الهاتف: _____
ولي امر/مشرقة: _____ الهاتف: _____
مكتب رعاية الشباب: _____ الهاتف: _____
ديوان المظالم: _____ الهاتف: _____

رقم العناية بالعملاء (مكالمة مجانية):

0800 1110333 و 116111

استشارة عن طريق الاونلاين:

www.jugend.bke-beratung.de

Hier bin ich richtig!
bke-jugendberatung.de



حقوقك في الشكوى

هنا ضوابطها

Wir finden den Weg. Gemeinsam.

Outlaw
Kinder- und Jugendhilfe

رقم الشكاوي متوفر دائماً لديك

بكل بساطة احتفظ بهذه القصاصه لديك في المحفظه وبالتالي تكون على تواصل دائم مع الشخص المسؤول.

خيارات الشكوى لدى اوتلاو

شخص يعيش في نفس المنطقة السكنية:

المستشارة: _____ الهاتف: _____

مديرة الفرع: _____ الهاتف: _____

المديرة التنفيذية: _____ الهاتف: _____

مركز الشكاوي لدى اوتلاو Outlaw: beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de

رأيك يعني الكثير

نحن نريد ان تشعر بالاهتمام والرعاية عندنا ونحن مستعدين لمساعدتك. نستطيع عمل ذلك مع بعض بالاعتماد على رأيك.

رأيك يهمنا.

- وذلك لنستطيع مع بعض ان نشكل مكان سكنك واسلوب حياتك اليومي
- وذلك لنعلم ان كنا قد قمنا بعملنا على اكمل وجه او يجب ان نحسن شيئاً ما
- وذلك لنعلم اذا كنت تشعر بانه تم التعامل معك بطريقة غير عادلة
- وذلك لنعلم اذا لم يتم التعامل معك بطريقة عادلة
- وذلك لنعلم اذا تم تجاهل حقوقك

انت مهم بالنسبة لنا، نحن ندعوك بكل سرور بان تشاركنا رأيك.كلنا آذان صاغية

بالتأكيد هناك بعض الرغبات والتي تريد ان تناقشها مع اشخاص تعيش معهم. بعض الاحيان تحصل ايضا الاخطاء. الكل يعرف ذلك سواء كان طفل، شاب او بالغ. هذا الامر يسري ايضا على الاشخاص الذين يعملون في اوتلاو.

هناك سوء سلوك والذي بجانب الاعتذار عنها يجب ان يقوم الشخص مرة اخرى بعمله بشكل ممتاز. عادة الاعتذار واعادة العمل لا يفي بالمطلوب. هناك بعض التصرفات التي لا تكون مناسبة ابداً ولذلك يجب عليك بكل الاحوال تقديم الشكوى.

من حقل ان تقدم الشكوى!

متى تستطيع ان تقدم الشكوى؟

لاجابة بسيطة: دائماً

هنا بعض الامثلة:

- تشعر بانه التعامل معك بطريقة غير عادلة
- لا تتفق مع شي ما
- في القرارات تشعر بانك غير مشمول.
- لديك الشعور بانه لا يوجد من يسمع لك
- لديك ألم من احدهم (جسمي او نفسي)
- حقوقك ناقصة
- لديك الاقتراح لتحسين شيئاً ما

ماذا يحصل للشكوى التي قدمتها؟

مع بعض نستطيع ان نجد الشخص المناسب والذي تستطيع ان تقدم الشكوى عنده. هناك ضوابط واضحة للشخص الذي يستلم يتقبل الشكوى. على سبيل المثال يجب ان يناقشوا الشكوى مع شخص اخر. هذا الامر يضمن بان الشكوى التي قدمتها يتم العمل بها ولا يتم التعامل معها بقرار فردي. بعد ذلك تمر الشكوى في عدة مراحل وخلال عشرة ايام يجب ان يصلك رد يوضح ما قمنا به ولنعمل على الحالة سوياً ونبحث سوياً عن ما يمكن تحسينه.

نحن نعدُّك:

نحن نستلم الشكوى بكل جدية.



خيارات الشكوى لدى اوتلاو Outlaw

الوالدين: الهاتف: _____

شخص موثوق به: الهاتف: _____

ولي امر/مشرقة: الهاتف: _____

مكتب رعاية الشباب: الهاتف: _____

ديوان المظالم: الهاتف: _____

رقم العناية بالعملاء (مكالمة مجانية):

0800 1110333 و 116111

استشارة عن طريق الاونلاين:

www.jugend.bke-beratung.de

Hier bin ich richtig!
bke-jugendberatung.de