



## کجا و به عبارت دیگر نزد چه کسی تو میتوانی شکایت کنی؟

این تصمیم شخصی توست که نزد چه کسی شکایت ببری. ممکن است که مشکلاتی باشند ولی درست در همان جا به دنبال چاره میتوان گشت. ممکن است موقعیت های پیش بیاید که تو مایل باشی با کسانی صحبت کنی که در سازمان اوتلا کار نمیکنند و یا به عبارت دیگر کسانی که تو آنها را شخصا نمی شناسی! به همین خاطر ما اشخاص مختلفی را به تو پیشنهاد میکنیم که تو میتوانی به آنها مراجعه کنی وقتی به کمک نیاز داشته باشی و یا اینکه بخواهی شکایت کنی.

**امکانات شکایتی در سازمان اوتلا**  
مراقب در محل زندگی تو:

\_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ مشاور و فرد متخصص: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ مدیر بخش: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ رئیس منطقه ای سازمان: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

مرکز اعلام شکایت در اوتلا: [beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de](mailto:beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de)

**امکانات شکایت خارج از سازمان اوتلا**

\_\_\_\_\_ پدر و مادر: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ اشخاص مورد اعتماد دیگر: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ سرپرست یا مراقب که توسط دادگاه تعیین شده: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ اداره جوانان: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ حوزه شکایت از مسئولین اداری (بازرسی): \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

تماس بر ضد غم و قصه:  
(تماس مجانی) 116111 و 0800 1110333

مشاوره اینترنتی: آدرس:  
[www.jugend.bke-beratung.de](http://www.jugend.bke-beratung.de)



حق تو برای شکایت

اینجا نوشته شده که چگونه میشود!

Wir Finden den Weg. Gemeinsam.

**Outlaw**  
Kinder- und Jugendhilfe

## شمارش شکایت ها همیشه نزد توست

به سادگی این برگه را پر کن و از روی خط نقطه چین جدا کن و در کیف پول خود قرار بده، بدینطور همیشه مسوول مربوطه و جوابگو نزد تو است.

**امکانات شکایتی در سازمان اوتلا**

مراقب در محل زندگی تو:

\_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ مشاور و فرد متخصص: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ مدیر بخش: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ رئیس منطقه ای سازمان: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

مرکز اعلام شکایت در اوتلا: [beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de](mailto:beschwerde@outlaw-jugendhilfe.de)

## نظر شما حائز اهمیت میباشد

آروزی ما این است که تو با احساس خوب در مراقبت ما باشی و میخواهیم تو را کمک کنیم. موفقیت این کار صرف همراهی تو صورت میگیرد و ما به نظریه تو ضرورت داریم.

نظر تو برای ما مهم است،

- تا آنکه ما بتوانیم یکجا با تو محل بود و باش و زندگی روزمره ات را تنظیم کنیم.
- تا اطلاع کسب کنیم که آیا کار خود را خوب انجام می دهیم یا اینکه چیزی میتواند بهتر شود.
- تا که بدانیم اگر تو احساس میکنی که با تو رفتار بی عدالت میشود.
- تا که ما بتوانیم بدانیم اگر کسی نسبت به تو رفتار نامناسب و سزاواری نداشته باشد.
- تا آنکه بدانیم اگر حقوق تو تلف شده باشد.

تو برای ما مهم هستی، ما از تو بدینوسیله صمیمانه دعوت میکنیم که نظریات خود را بیان کنی. ما گوش های باز برای شنیدن داریم.

حتما آرزو داری با اشخاصی که یکجا زنده گی میکنی صحبت کنی.

گاهی اوقات اشتباهی سر میزند. هر فرد اشتباه میکند اگر کودک، نوجوان یا بزرگسال است. اشتباه امکان دارد از طرف کارمندان اوتلا نیز سر بزند.

رفتارهای نابجای وجود دارند که دوباره به خوبی توسط یک عذرخواهی مناسب میتواند مجرا شود. اما گاهی اوقات کافی نیست! طرز رفتارهای وجود دارد که اصلا قابل قبول نیست. پس تو باید به هر حالت شکایت کنی.

شکایت کردن حق تو است!

## چه زمانی تو میتوانی شکایت کنی؟

جواب این سوال بسیار آسان است: همیشه!

ذیلا چند مثال:

- تو احساس میکنی همراهیت عادلانه رفتار نشده است.
- تو با چیزی موافق نیستی.
- احساس داری که در تصمیم شریک نیستی.
- احساس میکنی که به تو گوش فرا داده نمیشود.
- به تو صدمه (جسمی یا روحی) رسیده شده است.
- حقوق تو نادیده گرفته میشوند.
- تو پیشنهاد های داری که چطور کار ما بهتر شده میتواند.

## با شکایت تو چه اتفاقی می افتد؟

ما یکجا با تو دریافت مینمایم که نزد چه کسی میتوانی شکایت خود را درج کنی. برای اشخاصیکه شکایت تو را دریافت میکنند قوانین واضح وجود دارد. این شخص باید این شکایت را بطور مثال با یک شخص دیگر در میان بگذارد. این ضمانت میکند که هیچ شکایتی از بین نرود و یا به تنهایی در مورد آن تصمیم گرفته نشود. علاوه بر این، تو باید در همه مراحل بعدی مشارکت داشته باشی و ما در مدت ده روز یک پاسخ در مورد اقدامات پلان شده برای بهبود وضعیت برایت میدهیم.

ما به شما قول میدهیم:

**ما هر شکایتی را جدی می گیریم!**



امکانات شکایت خارج از سازمان اوتلا

پدر و مادر: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

اشخاص مورد اعتماد دیگر: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

سرپرست یا مراقب که

توسط دادگا تعیین شده : \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

اداره جوانان: \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

حوزه شکایت از مسئولین اداری: (بازرسی): \_\_\_\_\_ تلفن: \_\_\_\_\_

مشاوره اینترنتی : آدرس:

www.jugend.bke-beratung.de

Hier bin ich richtig!  
www.jugendberatung.de

تماس بر ضد غم و قصه:

0800 1110333 9 116111