



Office of the  
Protective Commissioner  
Attorney General's  
department of nsw

# قل رأيك – الشكاوى/الملاحظات

ورقة المعلومات رقم 18

## الملاحظات – الشكاوى ومراجعات القرارات

يرحب OPC بالملاحظات من الزبائن والفرقاء المعنيين الآخرين. نشجع الزبائن والمعنيين على الإدلاء بأرائهم حول المؤسسة والخدمات التي تقدمها، وذلك من حقهم. إذا رغبت في تقديم شكوى عن OPC، يمكنك اتباع الخطوات المدرجة أدناه.

وإذا كنت غير راض عن أحد القرارات، فإن لدى OPC عملية لمراجعة القرارات. يُرجى الاطلاع على ورقة المعلومات التي بعنوان "مراجعة القرارات – المجلس القضائي لمراجعة القرارات الإدارية".

إذا كانت لديك شكوى فعليك القيام بما يلي:

### الخطوة 1-

اتصل بأحد موظفي الاتصال مع الزبائن أو أحد موظفي دعم الإدارة الخاصة (PMSO) في مكتب مفوض الحماية وتحدث إليه عما يقلقك.

إذا كان الأمر متعلقًا بقرار تم اتخاذه، فاطلب من الموظف أن يشرح لك سبب اتخاذ ذلك القرار. ويمكنك طلب تقديم شرح القرار إليك خطيًا.

### الخطوة 2-

إذا بقيت غير راض بعد تحدثك إلى أحد موظفي الاتصال مع الزبائن أو PMSO، يمكنك طلب التحدث إلى رئيس ذلك الموظف الذي يستطيع أن يراجع شكاوك معك.

### الخطوة 3-

إذا بقيت غير راض بعد تلك الخطوة، فإنه يمكنك الكتابة إلى مفوض الحماية الذي سيقوم بإحالة القضية إلى أحد كبار الموظفين كي يتولى المراجعة والرد، ويكون ذلك خلال 21 يومًا.

Office of the Protective Commissioner  
Locked Bag 5115, Parramatta NSW 2124  
أو 160 George Street, Parramatta NSW 2124

هاتف 2600 8688 (02) أو 1300 360 466 (من خارج سيدني)  
بريد إلكتروني: [opcmail@opc.nsw.gov.au](mailto:opcmail@opc.nsw.gov.au)

تابع من الصفحة 1 - قل رأيك

وإذا بقيت غير راضٍ، يمكنك الاتصال بالمحقق في الشكاوى الحكومية (Ombudsman) في نيو ساوث ويلز:

الاستعلامات العامة: 02 9286 1000  
بدون رسم مكالمة (من خارج سيدني وضواحيها): 1800 451 524  
الطابعة المبرقة (TTY): 02 9264 8050  
فاكس: 02 9283 2911  
بريد إلكتروني: nswombo@ombo.nsw.gov.au

خدمات الترجمة الشفهية

إذا احتجت لمتّرجم شفهي عند تعاملك مع مكتب مفوض الحماية، يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والشفهية على الرقم 131 450، وستقوم الخدمة بالاتصال بالمكتب لك بدون تكلفة.

أعدت دائرة النائب العام في نيو ساوث ويلز هذه الوثيقة بهدف إعطاء معلومات عامة فقط. ومع أنه تم توحي كل عناية ممكنة من حيث دقة هذه المعلومات، فليس هناك أي ضمان مقدّم صراحة أو ضمناً بذلك. وعلاوة على ذلك، فإنه يتعين على الذين بحوزتهم هذه الوثيقة الحصول على مشورة خاصة مستقلة قبل اتخاذ أية قرارات بناءً على هذه المعلومات.

10/07

Office of the Protective Commissioner  
160 George Street  
Locked Bag 5115  
Parramatta NSW 2124