

استمارة الشكوى (الخدمات العامة)

بياناتك

A

اللقب والاسم

العنوان والرمز البريدي

*البريد الإلكتروني

رقم الهاتف المُتاح للاتصال بك خلال ساعات النهار

رقم الهاتف المحمول

أي وسيلة تفضل أن نتواصل معك من خلالها؟

البريد الإلكتروني

البريد

الهاتف

يرجى اختيار لغتك المفضلة للتواصل معنا.

اللغة الإنجليزية

اللغة الوليزية

أخرى (يرجى التوضيح)

* يوفر البريد الإلكتروني وسيلة سريعة وفعالة للتواصل، ولكن يجب أن تكون على علم بأن هناك دائماً احتمالاً بسيطًا لاعتراض الرسائل. كإجراء احترازي، سنرسل لك المعلومات الحساسة أو السرية عبر بريد إلكتروني مشفر باستخدام Microsoft 365. يمكنك العثور على مزيد من التفاصيل عبر موقعنا الإلكتروني.

يُفضل أن يقوم الشخص الذي واجه المشكلة بتبليغ هذه الاستماراة. إذا كنت تقوم بتبليغها نيابةً عن شخص آخر، يُرجى تعبئة القسم B.

الاسم بالكامل

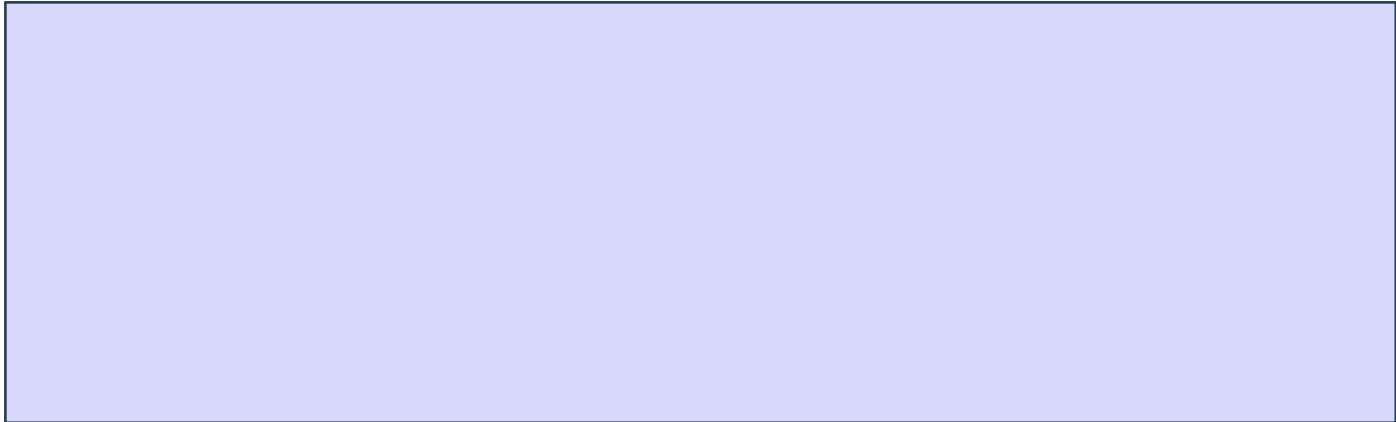
العنوان والرمز البريدي

ما صلتک به؟

لماذا تقدم الشکوی نیابةً عنه؟

التفويض:

إذا كنت تقدم الشكوى نيابةً عن شخص آخر، يجب عليه التوقيع هنا إذا كان يمكنه ذلك. إذا لم يتمكن من ذلك، يرجى توضيح السبب.



يجب عليك أيضًا تزويده بنسخة من إشعار الخصوصية للمشترين وممثليهم، لضمان فهمه لكيفية معالجة معلوماته الشخصية. سنفترض أنك قمت بتزويده بالإشعار.

أفوض الشخص المذكور أعلاه (في القسم A) ليمثلني في تقديم شكوى إلى أمين المظالم للخدمات العامة في ويلز. أتفهم أن هذا قد يعني أن ممثلي سيكون قادرًا على الوصول إلى معلوماتي الشخصية أو الشخصية الحساسة التي تم الحصول عليها لأحد هذه الأغراض.

توقيع الشخص



التاريخ



اسم الجهة العامة التي تقدم الشكوى ضدها.

من المتوقع أن تكون قد قدمت شكوى إلى الجهة المعنية مباشرةً. هل قمت بذلك؟
يرجى ذكر تفاصيل مختصرة عن كيفية وتاريخ تقديمك للشكوى.

هل تلقيت ردًا من المؤسسة؟

في أي تاريخ علمت بالمشكلة لأول مرة؟ إذا مر أكثر من 12 شهراً، يرجى توضيح سبب تأخرك في تقديم الشكوى إلينا حتى الآن.

ما الذي تعتقد أن الجهة قامت به بشكل خاطئ أو لم تتمكن من القيام به؟

الشرح كيف تضررت شخصياً أو كيف أثرت عليك المشكلة.



ما الذي تعتقد أنه يجب القيام به لتصحيح الوضع؟ يرجى الرجوع إلى صحائف سبل الانتصاف (الحلول المتوفرة لمعالجة الشكوى) المتوفرة على موقعنا الإلكتروني www.ombudsman.wales

هل فكرت في اتخاذ إجراء قانوني؟ إذا لم تفكر في ذلك، فما السبب؟



لماذا أنت غير راضٍ عن الرد على شكواك؟ يُرجى سرد الأجزاء التي لا تتفق معها أو تعرّض عليها في الرد.



إذا كانت لديك مستندات تدعم شكواك، يُرجى إرسالها مع هذه الاستماراة.

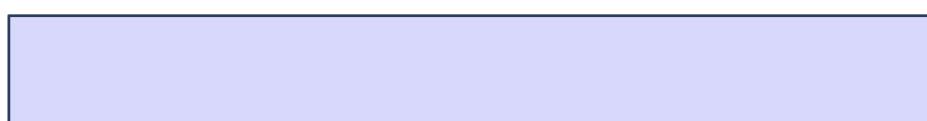
يُرجى وضع علامة في هذا المربع إذا كنت ترغب في أن نُعيد إليك هذه المستندات.



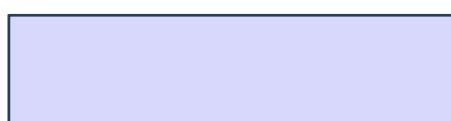
يرجى إبلاغنا إذا كنت بحاجة إلى تعديل طريقة تواصلنا معك. إذا كانت هناك أي أمور تجعل من الصعب عليك استخدام خدماتنا، على سبيل المثال، إذا كنت تعاني من إعاقة أو من ذوي الاحتياجات الخاصة ، يرجى توضيح ذلك في القسم أدناه. سنأخذ بعين الاعتبار ما إذا كان طلبك معقولاً ومتيناً وفقاً للظروف. لأننا بحاجة إلى استخدام المال العام بحذر. إذا لم تكن بحاجة إلى أي مساعدة، يمكنك ترك هذا القسم فارغاً.

أرغب في أن ينظر أمين المظالم للخدمات العامة في ويلز في شكواي. أفهم أن استماراة الشكوى التي قدمتها وجميع المواد المرفقة بها قد يتم الكشف عنها بالكامل للهيئة التي قدمت الشكوى ضدها، ما لم أحده خلاف ذلك، وقد تُستخدم لاحقاً وفقاً لأحكام قانون أمين مظالم الخدمات العامة (ويلز).

التوقيع



التاريخ



عند النظر في شكواك، سيقوم أمين مظالم الخدمات العامة في ويلز بمعالجة معلوماتك الشخصية، والتي قد تشمل سجلات الصحة أو الخدمات الاجتماعية إذا كانت شكواك تتعلق بأحد هذين المجالين.

تتوفر معلومات إضافية حول كيفية معالجتنا لمعلوماتك الشخصية في إشعار الخصوصية لمقدمي الشكوى وممثليهم. نسخة من هذا الإشعار متاحة أيضاً عبر موقعنا الإلكتروني www.ombudsman.wales/privacy-notice

يرجى إرسال هذه الاستماراة المكتملة إلى:

Public Services Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

الهاتف: 0300 790 0203 (بتكلفة المكالمة المحلية)

البريد الإلكتروني: ask@ombudsman.wales