

## إجراءات الشكوى - فرق المساعدة المتنقلة

مُحدَّث: 2025/02/06

المادة 21 من القسم 5 من المرسوم الصادر في 9 مايو 2019 عن المجلس المشترك المتعلق بالموافقة وطريقة دعم مراكز المساعدة الطارئة والتكامل. (...)  
يحدد كل مركز إجراءات تسجيل شكاوى المستخدمين ومعالجتها في لوائحها الداخلية.  
يصف هذا الإجراء كيفية رفع الشكاوى، وكيفية تقييم قبولها، وكيفية معالجتها، وكيفية إيصال النتائج للمستخدمين.  
يجب أن يكون نموذج الشكوى متاحًا باللغتين الفرنسية والهولندية، في كتيبات المعلومات و/أو على موقع الويب الخاص بالمركز. (...).

يُمنع منعًا باتًا أي شكل من أشكال العنف أو الإساءة قد يرتكبها أحد أعضاء فريق ساموسوسيال ضد المنتفع، وسوف يخضع مرتكبه للعقاب. إذا شعر المنتفع بأنه تعرض للإساءة من قبل أحد الموظفين؛ فإن فريق ساموسوسيال في بروكسل يوصي بتقديم شكوى عبر إحدى القنوات التاليتين:

**داخليًا:** من خلال نموذج الشكوى المتوفر على موقع ساموسوسيال، أو إرساله للمنتفع بعد طلبه من الفرق. يمكن للمنتفع إكمال نموذج الشكوى هذا بمفرده، أو بمساعدة شخص داعم موثوق به يختاره هو. بمجرد إكمال النموذج، يجب إرساله بالبريد إلى العنوان التالي:

**Boulevard Poincaré - 68-70, 1070 Anderlecht** à l'attention du « **Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits** des Bénéficiaires

في حال إمكانية الوصول إلى المشتكي عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، سيكون لدى **Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires** (أو ممثله في حالة غيابه) **سبعة أيام عمل** لإرسال إشعار بالاستلام إلى المشتكي، وإبلاغه بالإجراء الذي يجب اتخاذه بشأن الشكوى.

في حال اعتبار الشكوى مقبولة، يكون لدى **Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires** مهلة ثلاثة أشهر لإجراء المتابعة المناسبة، وسيتم إبلاغه بنتائج التحقيق (يمكن تمديد فترة الثلاثة أشهر في بعض الحالات المحددة والاستثنائية، وبناء على مبرر من قبل **Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires**). في حال إمكانية الوصول إلى المشتكي عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، فإن **de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires** سوف يتصل بالمشتكي في نهاية الإجراء لإبلاغه بنتائج التحقيق ووسائل الاستئناف الممكنة في حالة عدم رضا المنتفع عن النتيجة.

**خارجيًا:** إذا لم يكن من الممكن استخدام إجراءات الشكاوى الداخلية، أو إذا كان المنتفع يعتقد أن الرد على الشكوى غير عادل، فيمكنه تقديم شكوى إلى **Vivalis.brussels**، إدارة اللجنة المجتمعية المشتركة. يمكن تقديم الشكاوى عن طريق البريد، أو عبر الإنترنت. تفاصيل الاتصال موضحة أدناه:

**Vivalis.brussels**، إدارة اللجنة المجتمعية المشتركة لمنطقة بروكسل العاصمة: شارع بيليارد 71، صندوق 1، 1040 بروكسل - هاتف: 01 60 502 02  
<https://www.vivalis.brussels/nl/klachten> أو <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> -