**نموذج أفضل الممارسات:**

**عملية التظلم والنموذج الخاص بها**

**إرشادات استخدام النموذج:**

* **الغرض:** يوضح هذا النموذج كيف يمكن للناجي اتباع عملية التظلم الخاصة بالبرنامج.
* **كيفية استخدام هذا النموذج:** يمكنك تعديل هذا النموذج ليناسب احتياجاتك والعمل الذي تقوم به. يمكنك تغيير الصياغة لتتناسب مع اللغة المستخدمة في برنامجك. قبل استخدام هذا النموذج بواسطة مقدم طلب الإسكان، يرجى حذف صفحة الإرشادات هذه. كما يرجى حذف أي ملاحظات باللون الرمادي. تأكد من استبدال جميع النصوص المظللة بمعلومات برنامجك.

**بداية النموذج**

*[رأس خطاب الوكالة]*

**عملية التظلّم**

**ما هو التظلّم؟**

* قد تنشأ النزاعات والشكاوى والمخاوف في أي مكان يعيش فيه الناس معًا. تُعرف مثل هذه المشكلات بالتظلّمات. وقد تنشأ بين شخص وآخر. وقد تنشأ داخل العائلات أو مع الموظفين. وقد تكون لها علاقة بسياسة أو قاعدة.
* تسمح لك عملية التظلّم بالإبلاغ رسميًا عن شكواك أو مخاوفك. فهي طريقة يمكن من خلالها الاستماع إليك. كما تمنحك فرصة لحل المشكلة.

**ما حقوقك؟**

خلال عملية التظلّم، ستتمتع بالحقوق التالية:

* أخذ مخاوفك بعين الاعتبار. سيتم الرد عليها بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب؛
* التمتع بالخصوصية في جميع الاتصالات ذات الصلة (المكتوبة والمنطوقة، بما في ذلك البريد الإلكتروني). حماية خصوصيتك في جميع الأوقات؛
* الحصول على نسخ من جميع السجلات المتعلقة بتظلّماتك (المكتوبة والمسجلة)؛
* طلب المساعدة من مجموعات خارجية مثل مجموعات المناصرة من أجل:
  + الحقوق المدنية،
  + حقوق المستأجرين،
  + مناهضة التمييز في مجال الإسكان والخدمات الاجتماعية؛
* معرفة أنك لن تضطر إلى الانتقال أو فقدان الخدمات لمجرد المشاركة في عملية التظلّم.

**الاستثناءات:**

* نطالب أن يتم الإبلاغ عن جميع التظلمات المكتوبة من قِبل شخص واحد، وليس من قِبل مجموعة. ومع ذلك، نرحب أن يلتقي الناجون كمجموعة مع المناصرين للحقوق من أجل الحديث عن المخاوف ذاتها.
* من أجل الاستجابة على أفضل وجه لأي مخاوف عاجلة تتعلق بالسلامة، قد لا نتبع الخطوات الواردة أدناه بدقة.

**عملية التظلّم: مع أعضاء آخرين في البرنامج**

**الخطوة الأولى:** حاول التحدث وجهًا لوجه مع الشخص الذي تواجه مشكلة معه. وإذا لم يحل ذلك المشكلة، فانتقل إلى الخطوة الثانية.



**الخطوة الثانية:** تحدث مع المناصر لحقوقك أو إلى مدير البرنامج حول المشكلة. قد يقوم موظفو البرنامج بتكوين "وساطة". وهي عبارة عن اجتماع مع جميع الأشخاص المعنيين. كما يتضمن الاجتماع "طرفًا ثالثًا" أو شخصًا ليس جزءًا من المشكلة. سيساعد الطرف الثالث الجهتين في محاولة حل المشكلة. يمكن تكوين وساطة مع جميع الأطراف في غضون 3 أيام عمل من التحدث مع موظفي البرنامج. إذا لم يحل هذا المشكلة، فانتقل إلى الخطوة الثالثة.



**الخطوة الثالثة:** سيتم إبلاغ المشكلة إلى المدير التنفيذي من أجل إعادة النظر فيها. سيعقد المدير اجتماعًا معك للتحدث عن كيفية حل المشكلة.

**عملية التظلّم: مع سياسات البرنامج أو الموظفين**

**الخطوة الأولى:** تحدّث مع موظفي البرنامج عن مخاوفك. إذا كانت مخاوفك تتعلق بالمناصر عن حقوقك، يرجى التحدث إلى مديره.



**الخطوة الثانية:** سيستجيب الموظف والمدير لمخاوفك. وسيقومون بذلك في غضون 3 أيام عمل من تلقي تظلّمك. إذا لم يحل ذلك المشكلة، فانتقل إلى الخطوة الثالثة.



**الخطوة الثالثة:** يرجى إرسال تظلّم مكتوب إلى مدير البرنامج أو المدير التنفيذي. كما يمكنك أن تقوم بإملاء تظلّمك. *تقوم بالإملاء* يعني أن تتحدث ويقوم شخص ما بكتابة كلماتك. سيصلك الرد خلال 5 أيام عمل. إذا لم يحل ذلك المشكلة، فانتقل إلى الخطوة الرابعة.



**الخطوة الرابعة:** يمكنك الإبلاغ عن تظلّمك مرة أخرى. إذا لم يحل ذلك المشكلة، فانتقل إلى الخطوة الخامسة.



**الخطوة الخامسة:** يمكنك تقديم استئناف. يجب كتابة طلب الالتماس أو إملاؤه.



**الخطوة السادسة:** سيُعقد اجتماع الاستئناف في غضون 10 أيام عمل من تلقي طلب الالتماس. نسمح لك بإحضار شخص داعم معك إلى هذا الاجتماع. إذا لم يحل ذلك المشكلة، فانتقل إلى الخطوة السابعة.



**الخطوة السابعة:** يمكنك الذهاب إلى مجموعات خارجية للحصول على مزيد من الدعم لحل التظلّم.

**نموذج التظلّم**

*يرجى كتابة إجاباتك أو النطق بها لموظفي البرنامج لتدوينها.*

### تاريخ اليوم: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

الاسم:

طريقة آمنة يمكننا من خلالها الاتصال بك: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ما نوع التظلّم الذي تشكو منه؟ هل هو ضد شخص، أو قاعدة، أو موظف؟

تاريخ الحدث أو الجدول الزمني للأحداث التي أدت إلى هذا التظلّم:

هل هذا هو التظلّم الأول الرسمي لك بشأن هذه المشكلة؟ إذا كانت الإجابة لا، كيف أبلغت عن تظلّمك من قبل؟ ماذا كان الرد؟

اشرح التظلّم بإيجاز (يرجى ملاحظة إذا تم إرفاق المزيد من الصفحات):

لقد تلقيت نسخة من عملية التظلّم الخاصة بالبرنامج. لقد أُتيحت لي الفرصة لطرح أي أسئلة لدي حول هذه العملية.

توقيع الشخص الذي يقوم بالإبلاغ عن التظلّم التاريخ

توقيع المناصر للحقوق أو الموظفين الآخرين التاريخ

توقيع موظفي الإشراف أو المدير التاريخ

**رد البرنامج:**

تاريخ الرد:

اشرح الرد على التظلّم الذي أبلغت عنه ولجميع الأشخاص المعنيين:

ملاحظات من الاجتماع مع العضو في البرنامج:

الخطوات التالية والجدول الزمني للإجراء (الإجراءات):

**الإجراءات النهائية والرد:**

شرح الرد النهائي وكيفية حل المشكلة لجميع الأشخاص المعنيين:

توقيع الشخص الذي يقوم بالإبلاغ عن التظلّم التاريخ

توقيع المناصر للحقوق أو الموظفين الآخرين التاريخ

توقيع موظفي الإشراف أو المدير التاريخ

أرقام الهواتف ومعلومات جهات الاتصال المهمة

**المؤسسة**

* [المؤسسة] خط الكوارث/خط المساعدة على مدار 24 ساعة:
* المناصر لحقوقك
  + الاسم:
  + الهاتف:
  + البريد الإلكتروني:
* مشرف الإسكان
  + الاسم:
  + الهاتف:
  + البريد الإلكتروني:
* مدير الإسكان
  + الاسم:
  + الهاتف:
  + البريد الإلكتروني:
* المدير التنفيذي
  + الاسم:
  + الهاتف:
  + البريد الإلكتروني:

**الأمور المتعلقة بالإسكان**

* الصيانة
  + الهاتف
  + البريد الإلكتروني
* المالك
  + الهاتف
  + البريد الإلكتروني

**الموارد المجتمعية**

في حالة حدوث حالة طارئة، اتصل على: 9-1-1

قسم الشرطة غير الطارئة:

[غير ذلك؟]