

حلّ الشكاوى

إذا كانت لديك مشكلة أو شكوى مع مدير إحدى المقابر أو المحارق أو أحد متعهدي الدفن اتصل به مباشرة كخطوة أولى، ويُفضل أن يكون ذلك خطياً.

الجمعية الأسترالية لمتعهدي الدفن

تستطيع AFDA التحقيق في الشكاوى المتعلقة بمتعهدي الدفن الأعضاء في الجمعية.

يوجد إجراء الشكاوى الخاص بـ AFDA في الموقع:
fda.org.au/about-us/complaints

يمكنك أيضاً الاتصال بمكتب AFDA الوطني على الرقم: 03 9859 9966.

مكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز

يعالج مكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز الشكاوى بموجب القانون الأسترالي لشؤون المستهلكين. يفرض هذا القانون على المؤسسات التجارية أن تقدّم:

- سلعة تعمل وتكون بنوعية مقبولة
- خدمات تُتخذ فيها الرعاية والمهارات أو الدراية الفنية المقبولة مع اتخاذ كافة الخطوات الضرورية لتجنب الخسارة أو الضرر.
- توجد معلومات إضافية عن القانون الأسترالي لشؤون المستهلكين في الموقع: fairtrading.nsw.gov.au
- اتصل بمكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز إذا كانت شكواك بشأن متعهد دفن ليس عضواً في AFDA.
- ولدى مكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز استمارة شكاوى على الإنترنت في الموقع: fairtrading.nsw.gov.au
- يمكنك أيضاً الاتصال بمكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز على الرقم: 13 32 20.

يجب أن يكون لدى جميع مديري المقابر والمحارق إجراء للشكاوى في متناول عموم الناس. هذا الإجراء يفرض عليهم عادةً التحقيق في المشكلة كخطوة أولى ومحاولة حلّ القضية.

تذكّر أن تحتفظ بملاحظات تسجّل فيها الأشخاص الذين تحدثت معهم وأن تحتفظ بكل سجلاتك وإيصالاتك.

وبصرف النظر عن نتيجة التحقيق، يجب أن تتلقّى ردّاً خطياً يعالج الأمور التي تقلقك. إذا لم يحلّ ذلك الرد المسألة، قد تستطيع تقديم شكوى إلى مؤسسة المقابر والمحارق في نيو ساوث ويلز، أو الجمعية الأسترالية لمتعهدي الدفن (AFDA) أو مكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز، وذلك تبعاً لنوع المشكلة.

مؤسسة المقابر والمحارق في نيو ساوث ويلز

يمكن أن تحقّق مؤسسة المقابر والمحارق في نيو ساوث ويلز في الشكاوى التي لم يتم حلّها بشأن مديري المقابر والمحارق.

بالنسبة لشكاوك يجب:

- أن تشمل تفاصيل الاتصال بك (بما في ذلك الاسم والعنوان لكي تتلقّى مراسلات، كالعنوان البريدي والإلكتروني مثلاً)
- أن تحدّد من هو مدير المقبرة أو المحرقة المعني
- أن تقدّم ملخصاً موجزاً عن المسألة، بما فيه أية إجراءات تمّ اتخاذها لحلّ القضية
- أن تبيّن ما هي النتيجة التي تتوقعها
- أن تشمل أية ملحقات ذات صلة (مثلاً نسخ المراسلات بينك وبين مدير المقبرة أو المحرقة).
- أرسل شكواك بالبريد الإلكتروني أو العادي:

البريد الإلكتروني: ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

البريد العادي: مؤسسة المقابر والمحارق في نيو ساوث ويلز،
Locked Bag 5123, Parramatta NSW 2124