



leichhardt

مجموعة المواصلات المجتمعية  
(مسجلة رسمياً)

9558 6800

[www.lctg.net.au](http://www.lctg.net.au)

marrickville  
leichhardt

كُتَيْبُ الْمَعْلُومَاتِ لِلرُّكَّابِ

## المحتويات

3	توصيف وشروحات، الأهلية، اللغات الأخرى
4	التسجيل، سرية المعلومات
5	الحجز والإتصال
6	الإلغاء، الرسوم، المساعدة
7	حقوق الركاب وواجباتهم
7	المعلومات والخدمات
10	مُقدمو العناية، المرافعة وإعادة التقييم
11	الملاحظات والتعليقات والشكاوى
12	توقيف عمل خدمة ما
12	حول النقل المجتمعي في لايكهاردت ماريكفيل

آخر تحديث في أيار/مايو ٢٠١٤

### يُدار النقل المجتمعي في لايكهاردت ماريكفيل من قِبَل المجتمع ومن أجل المجتمع

إن مجموعة النقل المجتمعي في لايكهاردت ماريكفيل (مسجلة رسمياً) هي مؤسسة مُجتمعية الأساس وخدمة مُجتمعية غير ربحية.

بريدياً: Unit C, 6 Carrington Road, Marrickville, 2204

بريد إلكتروني: admin@lctg.net.au

الشبكة العنكبوتية: www.lctg.net.au

فاكس: 9558 8292

هاتف: 9558 6800

## ما هو النقل المجتمعي؟

إن الغاية والهدف من النقل المجتمعي يكمن أساساً في الحرص على إعطاء كل فرد في المجتمع «فرصة عادلة» - في الوصول إلى خدمات نقل الركاب التي يحتاج إليها كي يمارس حياته اليومية.

## كيف يعمل النقل المجتمعي؟

يُدار النقل المجتمعي في ولاية نيو ساوث ويلز من قِبَل مؤسسات غير ربحية وتحظى هذا المؤسسات بالتمويل الحكومي لتوفير خدمات نقل الركاب ويُقدَّم التمويل على أساس جغرافي.

ويتم تمويل مؤسسة LMCTG بهدف تقديم خدمات النقل المجتمعي للناس المؤهلين الذين يقيمون في منطقة بلديتي ماريكفيل ولايكهاردت.

## أول الأمور أولاً

إن استعمال خدمات النقل المجتمعي ليس حقاً مكتسباً كما هي الأمور بالنسبة لخدمات الصحة بموجب نظام ميديكير مثلاً. ويؤدي ذلك إلى التأثير على الخدمات بطريقتين:

- يجب أن تكون مؤهلاً كي تحصل على الخدمات.
- إن الخدمات غير مضمونة - إذ يجب أن تكون ضمن إمكانيات الموارد المرصودة للمشروع.

## هل أنا مؤهل للخدمات؟

تُموَّل خدمات LMCTG بموجب برنامجين إثنين مختلفين.

- برنامج الرعاية المنزلية والمجتمعية (HACC)، و
- برنامج النقل المجتمعي (CTP).

تُقدَّم خدمات LMCTG طلبها للتمويل بموجب هذين البرنامجين (وبرامج أخرى)، لكن قرارات التمويل يتخذها الساسة والبيروقراطيون. ويحدّد التمويل شروط الأهلية - ولا يتم تحديدها من قِبَل LMCTG. ويوجد لدى مصدري التمويل شروط أهلية ومتطلبات مختلفة.

## خدمات تُموَّل من قِبَل برنامج النقل المجتمعي (CTP)

إن خدمات برنامج النقل المجتمعي (CTP) هي للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في المواصلات والنقل. ويُشير ذلك إلى أي ظرف يُحد من وصولك واستعمالك لوسائل المواصلات والنقل الخاصة وعدم قدرتك على استعمال وسائل النقل "التقليدية" كالباص والقطار. ولا يقتصر الأمر على وجود خدمات النقل التقليدية بالقرب منك بل أيضاً على قدرتك لإستعمالها أم لا. وبخلاف برنامج HACC فإن خدمات CTP متاحة لأي شخص في أي عمر، أكان لديه إعاقة أم لا - فهي لكل شخص يعاني من صعوبات في المواصلات والنقل. مرة أخرى، إذا كنت غير متأكد فما عليك سوى مراجعة مكتبنا للتحقق.

## خدمات تُموَّل من قِبَل برنامج الرعاية المنزلية والمجتمعية (HACC)

هل تتنقل بسهولة في جوارك؟ وهل بوسعك الوصول إلى كل ما تحتاج إليه من سلع خدمات؟ ماذا عن زيارة الأصدقاء والخروج من المنزل؟ لا؟ يتمحور برنامج HACC حول مساعدة الناس على مواصلة العيش في بيوتهم وتقديم الخدمات الأساسية لتحقيق ذلك، وبالنسبة للنقل المجتمعي فإن الأمر يتعلق بمساعدتك للوصول إلى الأماكن التي تريد الذهاب إليها. ويركّز تمويل برنامج HACC على كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة علماً إن ذلك لا يمثل الصورة كاملة، فإذا كنت تعاني صعوبة في المهام اليومية وليس بوسعك الانتقال بسهولة - فأنت قد تكون مؤهلاً للحصول على الخدمات. وإذا كنت تحصل على خدمات أخرى من برنامج HACC مثل الوجبات الجوّالة أو المساعدة للجوار أو الصيانة المنزلية فسيكون شبه مؤكد أن تكون مؤهلاً. لكن أفضل شيء تفعله هو أن تتصل بمكتبنا للتأكد مما إذا كنت مؤهلاً أم لا للحصول على الخدمات.

## ماذا يجب أن أفعل الآن؟

من المرجح أن تكون أدركت المطلوب! الرجاء إجراء إتصال هاتفى بمكتبنا. يمكن لموظفينا مناقشة وضعك وظروفك وإسداء النصائح بخصوص خدماتنا وأهليتك على السواء.

وإذا كنت مؤهلاً وترغب في الإشتراك معنا، يترتب عليك حينئذ أن تكون "مسجلاً لدينا". وسيقوم موظفونا بتنظيم إجراءات التقييم التي قد تتم بسهولة عبر الهاتف وتستغرق حوالي ١٥ دقيقة.

وإذا كنت غير مؤهل لخدماتنا فسيبذل الموظف قصارى جهده لتزويدك بنصيحة حول أي بدائل ممكنة للنقل والمواصلات.

## التسجيل

إنه إجراء بسيط وغير معقد.

سيطلب منك أولاً بعض البيانات الأساسية مثل اسمك وعنوانك وما شابه.

أما الجزء التالي فهو للاستفسار عن كيف يمكننا خدمتك على أفضل نحو ويتطلب ذلك طرح أسئلة حول قدرتك على القيام بالأمر حالياً وذلك كي نتأكد من أن السائقين لدينا يعلمون مسبقاً عن أمور مثل ما إذا احتاج للمساعدة عند الباب والدخول إلى المركبة وما شابه. كما نحتاج إلى معرفة اسم شخص يجب علينا الإتصال به وبياناته تحسباً للطوارئ واسم مُقدم العناية لك (إذا كان لديك مُقدم عناية) وأمور كهذه.

وإنطلاقاً من الحرص على خدمتك بشكل أفضل، نأمل منك تزويدنا بالإجابات لكن الأمر يعود لك بخصوص ما إذا تريد الإجابة على هذه الأسئلة أم لا.

## خطوة أخيرة

بعد الإنتهاء من الأسئلة، سيطلب منك ما إذا توافق على الإفصاح عن بعض معلوماتك إلى أطراف أو جهات أخرى.

وإذا وافقت، فإن المعلومات الإحصائية بخصوص استعمالك للخدمات ستُقدم للوكالات الحكومية. وستكون هذه المعطيات مُشفرة بموجب شيفرة رموز تُرسل إلى هذه الوكالات وتُستعمل بهدف التخطيط كما إنها مفيدة لكل من مؤسسة LMCTG ولهيئات التمويل. مؤسسة LMCTG قد قدمت الخدمات لك وتُعتمد في قرارات التمويل.

كما إننا سنحيل تلك المعلومات للوكالات المحلية الأخرى إذا طلبتها وذلك بهدف عدم إضطرارك لتكرار نفس المعلومات وتقديمها إلى المنظمات المحلية الأخرى التي قد ترغب في اللجوء إليها في المستقبل.

وإذا كنت لا توافق على إعطاء هذه المعلومات إلى تلك المؤسسات فإننا سنحتفظ بها من أجل إستعمالاتنا فقط. وتتوافر معلومات إضافية حول آلية هذا العمل عبر الإتصال بمكتبنا.

## سرية المعلومات

تتقيد مؤسسة LMCTG بتشريع الحفاظ على الخصوصية الشخصية وملتزم بهذه المتطلبات.

ويتم الإحتفاظ بكل المعلومات المتعلقة بالركاب في مكان آمن ضمن مكتبنا. ويتم دورياً التخلص من المعلومات المدونة على الأوراق والسجلات القديمة بشكل صحيح وتحظى المعلومات الموجودة على الحاسوب بحماية كلمة السر.

ولن يتم الإفصاح عن معلوماتك الخاصة إلى أي شخص إطلاقاً إلا بعد تصريحك بذلك. ولديك الحق في الإطلاع على أي من معلوماتك الشخصية الموجودة بحوزتنا.

## هل يمكنني إحالة شخص آخر؟

طبعاً يمكنك ذلك، كما من الطبيعي أن نريد معرفة ما إذا كان الشخص مهتم بخدماتنا ويوافق على أن يُصبح راعياً في خدماتنا.

## تعليمية!

يتطلب التسجيل تزويدنا بمعلومات عن طبيبك وأشخاص الإتصال للطوارئ.

وإذا كانت لديك معلومات كأرقام الهواتف والعناوين جاهزة لتقديمها لنا قبل الإتصال بنا فإن ذلك سيُسَهِّل الإجراء ويُسرِّعه.

ومن الأهمية أن نُصرِّح للشخص الذي ترشحه للإتصال نيابة عنك كي يتم الإتصال به.

## معلومة!

إن قرارك لعدم الإفصاح عن المعلومات لأسباب شخصية لن يؤثر على حقك في الحصول على الخدمات.

## ثم ماذا بعدها؟

قد تُريد الإنتظار لحين وصول خطة خدمتك بالبريد (راجع أدناه)، لكن وفي كلا الحالتين فأنت جاهز لإجراء حجز المقعد! ومع بلوغ هذه المرحلة سيكون الموظفون قد ناقشوا معك طبيعة الخدمة أو الخدمات المتاحة والتي تناسب احتياجاتك. ويمكنهم إخبارك أيضاً بالأوقات والتواريخ المتاحة.

## خطة خدمتك

إن الوضوح ومعرفة ما هو متوقع مما ستحصل عليه من مؤسسة LMCTG لأمر جيد بالنسبة لك - وكذلك الأمر بالنسبة لنا أيضاً!

### تعليمية!

إذا كنت تريد الذهاب إلى موعد للطبيب، يُرجى منك حينئذٍ الإتصال بمكتبنا في وقت مُسبق، فور معرفتك بموعدك الطبي. إن هذه الخدمات هي خدمات فردية ومرنة. إن وسائل النقل تخضع للحجوزات الكثيرة وقد يترتب عليك الإنتظار بضعة أسابيع قبل تحديد موعد لإستعمال هذه الخدمة لأول مرة.

إن خطة خدمتك هي إفادة خطية صادرة عن مؤسسة LMCTG تُبين الخدمات التي إخترتها والظروف المرافقة لهذه الخدمات (كالرسوم مثلاً) ومتى تتوقع الحصول على الخدمات (كل أسبوعين مثلاً). ويجب أن تستلم هذه الخطة ضمن أسبوعين بعد التسجيل معنا.

وستحصل على خطتك بالبريد (أو البريد الإلكتروني إن كنت تفضل ذلك)، إضافة إلى هذا الكُتيب وأوراق أخرى حول خدماتنا، وأي معلومات أخرى طلبتها منا - أو قد يراها الموظفون لدينا أنها مفيدة لك. وإذا كنت تعتقد أن خطة خدمتك غير صحيحة، الرجاء الإتصال بمكتبنا فوراً.

## حول حجز الخدمة

لا يمكن إجراء الحجز إلا عن طريق المكتب - وليس عن طريق السائقين. لكل خدمة طريقة مختلفة للحجز، فخدمات التسوق الدورية وخدمة النقل المتواصلة تُحجز على أساس دوري كحجز ثابت كل أسبوعين مثلاً. أو قد تريد الإتصال بنا (مُسبقاً) عندما تُريد استعمال هذه الخدمات.

ويُحجز النقل بالنسبة للمواعيد مع الوقت الذي يتم فيه تحديد المواعيد. وبصرف النظر عن الحالة، إن القيام بالحجز في أقرب فرصة ممكنة سيكون الأفضل.

## الإتصال بالمكتب

يمكنكم الإتصال بالمكتب إما بالحضور الشخصي أو البريد الإلكتروني (راجع البيانات على الصفحة ٢) أو بالهاتف. إن الغالبية العظمى من الركاب يتصلون بنا هاتفياً وبما أنه يوجد لدينا عدد كبير من الناس المسجلين في سجلاتنا فإن النظام قد يعاني الإزدحام أحياناً ولا سيما في فترة الصباح.

وإذا جاء الرد على مكالمتك من خدمة الرد الهاتفي، الرجاء الإنتظار لحين إنتهاء الرسالة المسجلة ثم إنتظر الرنين قبل أن تترك رسالتك. ومن الواضح أنه يترتب عليك ترك اسمك ورقم هاتفك وإفادة موجزة عن سبب إتصالك كي يساعد ذلك الموظفين في إعداد وتحضير للمعلومات التي ستحتاج إليها.

### معلومة!

ساعات الدوام هي من ٩ صباحاً لغاية ٤ عصرًا خلال أيام العمل. أما الرسائل الهاتفية التي يتم تسجيلها بعد الرابعة عصرًا فلن يطّلع الموظفون عليها حتى يوم العمل التالي.

ويتم الرد على كافة الرسائل لكن يجب الإنتباه إلى أنه يجب على الموظفين تحديد قضايا المواصلات التي سنعطى الأولوية في ذلك اليوم كرحلات العودة من المواعيد الطبية مثلاً. وقد يكون هناك تأخير حيال قيام الموظفين بالبحث في طلبك أو قد يكون المكتب حصل على كم هائل من المكالمات الهاتفية. لذا فإننا نقدّر لكم صبركم.

بالنسبة للرحلات (فقط)، الرجاء الإنتباه إلى أن طلبات الحجز لا يتم الرد عليها لها فوراً إلا إذا كانت الرحلة المعنية محجوزة بالكامل. ومع إقتراب التاريخ، سيتم الإتصال بكم ويتم حينئذٍ تحديد وقت بمتى ستؤخذ إلى تلك الرحلة.

## الإتصال بك

سيحاول المكتب دائماً الإتصال بك إذا تم إلغاء خدمة أو حصل حصل تأخير كبير على الجدول، ومن المفيد جداً أن يكون لديك في المنزل خدمة آلية للإجابة على المكالمات الهاتفية.

الرجاء إشعار المكتب إذا كان لديك هاتف محمول لأنه يشكل وسيلة سريعة ومباشرة لإشعارك بالفعاليات وبالنسبة للنقل الإفرادي أو النقل المرن فإنه يمكننا إشعارك بموعد عودة الرحلة. الرجاء التأكد من أن هاتفك مفتوح وأن يكون لديك خدمة لاستقبال الرسائل.

## إلغاء الحجز من قبلك

### هام!

إذا تعذّر عليك الحفاظ على حجز، سيكون بالغ الإفادة أن تتصل بالخدمة. ويمكننا بهذه الطريقة إعطاء مقعدك لشخص آخر في اللائحة والذي قد يفوته مقعد إن لم نفعل ذلك.

عندما تكون خدمات LMCTG محجوزة بالكامل، سيُسأل الركاب إذا كانوا يريدون أن وضع أسماءهم على "لائحة للإنتظار" تحسباً لإلغاء راكب آخر حجزه ويصبح الوقت بالتالي شاغراً.

ومن النادر جداً ألا يكون لدينا ما لا يقل عن شخص واحد على لائحة الإنتظار في أي يوم، كما إن وجود ٤ إلى ٦ أشخاص على اللائحة أمر شائع وعادي.

## إلغاء الحجز من قبلنا

ليس بوسع خدمات LMCTG أن تضمن لك الخدمة لكننا سنقوم دائماً ببذل قصارى جهدنا للتأكد من ذلك.

إن المصاعب الميكانيكية غير المتوقعة أو مرض السائقين المفاجئ قد يحدث ويوجد لدينا خطط لتغطية ذلك لكنها قد تُخفق أحياناً. وإذا تم إلغاء خدمة ما فإننا سنحاول إجراء إتصال بكم.

## حول الرسوم

تُساعد رسومنا على إستعادة بعض من تكاليف إدارة الخدمة.

وإذا كنت تواجه صعوبات مالية، الرجاء عدم التردد في التحدث إلينا في المكتب وسنتعامل معها بسرية. قد يكون بوسعنا التوصل إلى رسم أرخص من أجلك أو التوافق معك على ترتيب آخر.

لا يُسمح للسائقين التفاوض حول الرسوم، لذا يُرجى مناقشة الأمر مع المكتب قبل موعد رحلتك بفترة غير قصيرة.

### معلومة!

سوف لن نُحرم من العناية والخدمة جراء عدم قدرتك على تسديد رسم الخدمة لأسباب خارجة عن سيطرتك.

## المساعدة على متن الخدمات، بشكل عام

تقدّم كافة الخدمات مستوى من المساعدة وسيُساعدك السائق دائماً في أمور مثل الدخول إلى المركبة ومغادرتها إذا كنت بحاجة إلى المساعدة. لكن الرجاء الإنتباه بدقة إلى أن مستوى المساعدة يختلف إستناداً إلى نوع الخدمة.

إن خدمات التسوّق لدينا في لايكهاردت مثلاً لديها معاون في المركبة لمساعدتكم في مجال الأغراض المُشتركة. لكن خدمات التنقل المتواصلة غير مُصمّمة لشراء الأغراض بالجملة وليس لديها معاون. ولأسباب تتعلق بالسلامة، ليس بوسع سائق خدمة التنقل المتواصلة مغادرة المركبة ومساعدتك في نقل المشتريات إلى باب منزلك.

ويُساعدنا في المكتب أن نُخبرك بمستوى المساعدة المتوفرة في الخدمات المختلفة لكن خيار الخدمة في نهاية الأمر يعود إليك أنت.

## المساعدة الشخصية، تحديداً

من الواضح أن كل الركاب ليسوا متشابهين - إذ يحتاج البعض مساعدة أكبر بينما لا يحتاج آخرين إلى مساعدة أقل.

إن تحديد مستوى المساعدة الملائم لكل فرد من الركاب ليس بمسألة سهلة. فالذي يعتبره أحد الركاب مساعدة ملائمة قد يجده راكب آخر تطلب زائد أو أنه يُقلّل من قدرته أو إستخفاف بإعتزازه بنفسه.

ويحتاج السائق لمعرفة الأمور بوضوح في هذا الإطار، فالمساعدة هي جزء من الخدمة لذا يُرجى إشعار السائق إذا كنت بحاجة للمساعدة.



## المعلومات في متناول يديك

إن الحصول على المعلومات حول الخدمات أو أيّ من نواحي عمليات مؤسسة LMCTG مسألة بالغة السهولة.

### عن طريق موقعنا الإلكتروني

يمكنك العثور على:

- < نشرات تتناول خدماتنا
- < قائمة حديثة بوجهات رحلاتنا والتي يمكنك تنزيلها وطباعتها
- وستجد أيضاً:
- < تقويم/روزنامة تُدرج كل خدماتنا
- < نشرة أخبار عن مؤسسة LMCTG والمواصلات عمومًا
- < روابط التواصل مع المنظمات المعنية الأخرى
- < معلومات أخرى
- < كما لدينا بعض وسائل التسلية والمرح كالأفلام مثلاً!

### عن طريق المكتب

يمكن من خلال الحضور الشخصي أو عبر الهاتف لموظفي المكتب تقديم المعلومات حول:

- < الوصول إلى الخدمات والأهلية
- < التفاصيل عن كل خدماتنا
- < وكيف تعمل الأمور
- كما يمكنهم أن ينظموا أن تُرسل إليك:
- < نشرات تتناول خدماتنا
- < تقويم/روزنامة بحجوزاتك
- < قائمة بوجهات رحلاتنا الحالية وتواريخها.

## خدمات مؤسسة LMCTG

يمكن الحصول على المزيد من التفاصيل حول خدماتنا عبر الإتصال بمكتبنا أو زيارة موقعنا على الشبكة الإلكترونية.

تخضع الخدمات للتغيير مع الوقت لكن الملخص التالي صحيح في وقت النشر.

- < المواصلات الفردية إلى المواعيد والفعاليات.
- < مواصلات مرنة - محدودة «خارج المنطقة»، «خارج ساعات الدوام» ومواصلات مع مرافقة.
- < خدمات تشوّق متعدّدة للمجموعات والأفراد لشراء مواد البقالة أو السلع الأخرى وتشمل خدمات منتظمة إلى ماركت بلايس وماريكفيل مترو
- < رحلة شهرية إلى سوق السمك
- < رحلتان في الشهر إلى مواقع متنوعة ورحلات نصف يومية أيضاً
- < رحلة تسوّق شهرية إلى مراكز ونقاط تسوّق متنوعة
- < رحلة جت ستريم - تجوال من بيت إلى آخر في ماريكفيل وخدمة توقّف ثابتة، تعمل أسبوعياً
- < رحلة تايچ رايدر - تجوال من بيت إلى آخر في لايكهاردت وخدمة توقّف ثابتة، تعمل مرتين في الأسبوع

## استعمال الخدمة - حقوقك وواجباتك

من الطبيعي أن تكون لديك تطلعات ما تتناول كيف تريد أن تُعامل حين تستعمل خدمات مؤسسة LMCTG. وكذلك الأمر من ناحيتنا فيما يخص تزويدك بالخدمات، فإن وجود مستوى من التعاون مسألة هامة لنا في LMCTG كي تُدار الأمور بشكل سلس ويُعامل كل شخص بإنصاف ومساواة. فالمسألة تتخلص في "أن تساعدنا كي نساعدك".

وتحدّد الأقسام التالية توقعات كلا الطرفين.

وتشكل هذه جزءاً من سياسات LMCTG وتعكس شرعة الحقوق والواجبات للعناية المجتمعية التي تم تطويرها من قِبَل حكومة الكومنولث. وقد تعكس في بعض الحالات مقتضيات قانونية كحقوق الخصوصية وسريتها مثلاً.

إنها مسألة هامة، لذا يُرجى تقضية بعض الوقت في الإطلاع عليها.

إذا شعرت في أي وقت أنك تُعامل بطريقة تتنافى مع حقوقك أو إعتقدت أن بعض العوامل قد تم تجاهلها، الرجاء عدم التردّد في الإتصال بنا.

### معلومة!

إن مجموعة لايكهاردت المجتمعية للمواصلات والنقل لا تُميّز ضد أحد بناءً على أسس عامة كالتمييز العرقي أو الإثني أو الديني أو الجنس الإجتماعي أو الخيار الجنسي أو السن.

### يمكنك أن تتوقع الآتي من مؤسسة LMCTG

#### ١. عمومًا

- أ) أن تُعامل وتُقبل كفرد وأن تُحترم خياراتك الشخصية
- ب) أن تُعامل بكرامة مع احترام خصوصيتك الشخصية
- ج) أن تحصل على الرعاية التي تحترمك وتحترم أسرتك ومنزلك
- د) أن تحصل على الرعاية دون أن تكون مضطراً للشعور بالإمتنان تجاه من يقدمون الخدمة لك
- هـ) الحق الكامل والفعلي لممارسة حقوقك الإنسانية والقانونية وكمستهلك، بما في ذلك الحق في التعبير عن الرأي بخصوص العناية بك.
- و) أن تُعامل دون إستغلال أو إساءة أو تمييز أو مُضايقة أو إهمال.

#### ٢. المشاركة

- أ) أن تُشارك في تحديد العناية المجتمعية التي تناسب إحتياجاتك
- ب) أن تختار العناية والخدمات التي تُلبي إحتياجاتك التي خضعت للتقييم من خدمات الرعاية المجتمعية والتي ستُقدّم ضمن حدود الموارد المتاحة
- ج) المشاركة في صناعة القرارات التي تؤثر عليك
- د) أن يتمكن ممثلك من المشاركة في القرارات ذات الصلة بالعناية بك إن لم تكن لديك القدرة والطاقة للمشاركة بنفسك.

#### ٣. الرعاية والخدمات

- أ) أن نحصل على العناية النوعية الأمانة التي تخضع للتنسيق والمسؤولية وعلى الخدمات الملائمة التي تناسب إحتياجاتك التي خضعت للتقييم
- ب) أن يتم تزويدك خلال ١٤ يوماً من بداية حصولك على الرعاية أو قبل ذلك بخطة مكتوبة للعناية والخدمات التي تتوقع الحصول عليها
- ج) أن تحصل على العناية والخدمات كما هو مُدرج في الخطة والتي تأخذ بالإعتبار نمط حياتك وترتيبات العناية الأخرى وأيضاً خياراتك الثقافية واللغوية والدينية
- د) إجراء مراجعة مستمرة على العناية والخدمات التي تحصل عليها (من فترة لأخرى واستجابة لحصول تغييرات على ظروفك الشخصية)، وتعديل الرعاية والخدمات حسبما هو ضروري ومطلوب.

#### ٤. المعلومات الشخصية

- أ) لإحترام الخصوصية وسرية المعلومات والمعطيات الشخصية
- ب) للوصول والإطلاع على معلوماتك الشخصية

#### ٥. التواصل

- أ) أن تتم مساعدتك وأن تفهم أي معلومة تُعطى لك
- ب) أن تُعطى نسخة عن شرعة الحقوق والواجبات بخصوص الرعاية المجتمعية
- ج) أن تُعرض عليك إتفاقية مكتوبة تتضمن كل الأمور المتفق عليها
- د) أن تختار شخص يقوم بالتحدث نيابة عنك في أي مسألة.

#### ٦. الملاحظات والشكاوى

- أ) أن تُعطى المعلومات حول كيفية تقديم الملاحظات ورفع الشكاوى حول العناية والخدمات التي تحصل عليها
- ب) أن ترفع الشكاوى حول العناية والخدمات التي تحصل عليها دون أن تخشى الحرمان من العناية أو التعرّض لعقوبات بأي شكل من الأشكال.
- ج) أن تخضع شكاويك للتحقيق بشكل منصف وبسرية وأن يتم إتخاذ الخطوات الملائمة لمعالجة القضايا المتنازع عليها.



## ٧. الرسوم

- أ) أن يتم تحديد الرسوم التي ستتكبدها بطريقة تتسم بالشفافية والقدرة على التحمل وأن تكون عادلة
- ب) أن تستلم الفواتير الواضحة وينمط يمكن فهمه
- ج) أن يتم إجراء مراجعة دورية للرسوم التي تدفعها وأيضاً حين الطلب حيال حصول تغييرات على ظروفك المالية
- د) ألا تُحرم من العناية والخدمات جراء عدم قدرتك على تسديد الرسم نظراً لأسباب خارجة عن سيطرتك وتحكمك

## مسؤوليات الراكب

### يُتوقع منك أن

#### ١. عمومًا

- أ) أن تحترم حقوق الموظفين في مؤسسة LMCTG وكذلك الأمر بالنسبة للمتطوعين والراكب في مجال حقوقهم الإنسانية والقانونية والصناعية بما في ذلك الحق للعمل في بيئة آمنة وسليمة. ويشمل ذلك:
- استعمال معدات السلامة كما يحددها الموظفون وتشمل استعمال أحزمة الأمان.
  - الطلب إلى الموظف حمل المشتريات ضمن المعقول والحدود.
- ب) معاملة موظفو ومتطوعي مؤسسة LMCTG والراكب الآخرين دون استغلال، أو إساءة أو تمييز أو مضايقة

#### ٢. العناية والخدمة

- أ) التقيد بالشروط المكتوبة في الإتفاقية الخطية. ويتضمن ذلك:
- قبول الشروط والحدود المبيّنة لأية خدمة قد إخترتها.
- ب) الإقرار بأن إحتياجاتي قد تتغير وأن يتم مناقشة إجراء تعديلات على الرعاية والخدمة حين تخضع إحتياجاتي للتغيير
- ج) أن أقبل المسؤولية تجاه أفعالي وخياراتي رغم أن بعض الأفعال والخيارات قد تنطوي على عنصر من الخطورة.

#### ٣. التواصل

- أ) أن يتم تقديم قدر كافٍ من المعلومات لمساعدة مؤسسة LMCTG كي تطوّر خطط الرعاية وتقدمها وتُجري المراجعات عليها. وتتضمن:
- التعاون مع الموظفين
  - التواصل مع موظفي المكتب بخصوص إحتياجاتك وترتيبات النقل والحجز وأي تغييرات تطرأ على ظروفك أو صحتك والتي من شأنها التأثير على خدمات النقل خاصتك.
  - التواصل الواضح على مستوى الموظفين حول مستوى المساعدة البدنية التي تحتاج إليها.
  - أن تقوم بإخطار مؤسسة LMCTG وموظفيها إزاء أي مصاعب تواجهها بخصوص العناية والخدمات

#### ٤. الوصول إلى الخدمات

- أ) إتاحة فرصة آمنة ومعقولة لموظفي مؤسسة LMCTG ومتطوعيها في الأوقات المدرجة في خطة العناية بي أو وفق ما قد يُتفق عليه
- ب) تقديم إشعار معقول إذا كنت لست بحاجة للخدمة. وتتضمن هذه:
- تقديم إشعار بالإلغاء في أقرب فرصة ممكنة كي يتمكن المشروع من تزويد الراكب الآخرين بخدمة النقل والمواصلات.

## الرسوم

- أ) أن أسدّد أي رسم كما تحدّده الإتفاقية أو التفاوض بخصوص ترتيبات بديلة مع مؤسسة LMCTG إذا طرأت أية تغييرات على ظروفك المالية.
- ب) تقديم المعلومات الكافية لمؤسسة LMCTG كي يتم تحديد مستوى الرسم اللائم

## حول مُقدمي العناية

إن مُقدم العناية هو أي شخص بعثني بك. ولربما كان أحد الأقارب أو الجيران أو صديق.

ومن الأهمية بمكان أن تعرف مؤسسة LMCTG إذا كان لديك شخص يعتني بك كي نتمكن من الإتصال به عند الضرورة وحرصاً على أن تكون خدماتنا ملبية لتوقعاتك ولتوقعات مُقدم العناية أيضاً.

بعض الأمور الهامة:

يجب أن يكون مُقدم العناية مسجلاً معنا وأن تكون بياناتنا عندنا. إن هذا إجراء سريع وبسيط يتطلب الإجابة على بضعة أسئلة.

نرحب بمرافقة مُقدم العناية لك في ترحالك شرط أن يتم أخذهم من منزلك أو أن يكون موقعهم على الطريق الذي سنسلكه.

حين مرافقته لك، سينتقل مُقدم العناية مجاناً.

قد يكون مُقدم العناية مؤهلاً للخدمات بحد ذاته كما أنت.

## إعادة التقييم

يمكن من وقت لآخر أن يقوم المكتب أو ممثل عن مؤسسة LMCTG بالإتصال بك ويُجري إعادة تقييم (في وقت يناسبك).

إن إعادة التقييم هي ببساطة للتحقق من أن معلوماتك لدينا حديثة وأن أي عامل هام مُدُون لدينا. وكما كانت الحالة بالنسبة للتقييم الأصلي الذي خضعت له، فإن إعادة التقييم تهدف إلى التحقق من حيانتنا للمعلومات الصحيحة كي نخدمك على أفضل وجه. وسيقوم الموظف المعني بالتحقق من أن كل الخدمات تُلبي احتياجاتك وإشعارك بأي خدمات مُفيدة أخرى قد لا تكون على معرفة بها.

## بعض التلميحات حول الخدمة...

### مواصلات مرنة

يُرجى منك قبل إجراء الحجز أن تسأل موظف الإستقبال في وجهة إنتقالك عن الوقت المتوقع لزيارتك لأنك ستحتاج إلى هذه المعلومات عندما تتصل بنا.

إن وجهات النقل المرنة غالباً ما تكون بعيدة عن قاعدة إنطلاق خدمات LMCTG. ولكي نحدد ما إذا كان بوسع السائق قبول مهام أخرى خلال هذا الوقت عندما تكون في وجهة سفرك، يجب أن نتأكد من تقدير الوقت الذي ستمضيه أنت في ذلك المكان (الجهة).

### ليس بوسعي قبول موعد سوى...

يمكن للأطباء والمستشفيات التحلي بالمرونة الزائدة فيما يخص أوقات المواعيد عندما يعلمون أنك ستعمل وسائل النقل المجتمعية.

وإذا تم حجز خدمات LMCTG من أجل موعدك، يُرجى أن تبلغ موظف الإستقبال لدى الطبيب أو المستشفى بذلك وتطلب ما إذا كان بالإمكان تغيير الموعد أو التاريخ. وإذا كنت تواجه صعوبة في ذلك يمكن لمكتبنا القيام بتحديد الموعد نيابة عنك.

## حول المرافعين

إن المرافع هو شخص يحظى بتصريح منك كي يمثل مصالحك. ويمكنك اللجوء إلى مُرافع مستقل تختاره كي يفاوض نيابة عنك ولربما كان هذا الشخص أحد أفراد العائلة أو صديق أو خدمة تُعنى بالمرافعة. وإذا كنت لا تعرف أحداً، يمكن لمكتبنا مساعدتك للعثور على خدمة تُعنى بالمرافعة عنك. كما يمكن لأحد موظفي النقل المجتمعي أن ينوب عنك في هذا الشأن إذا رغبت.

ومن الأهمية بمكان أن نعرف أن هناك شخص يتمتع بحق التحدث نيابة عنك، وإذا رغبت في اللجوء إلى أحد الموظفين لدينا ليلعب دور المرافع أو تُريد تغيير المرافع الذي رشحته فيجب عليك أن نُخبرنا بذلك.

ويُستحسن إجراء ذلك كتابياً، لكن إذا اخترت وسيلة أخرى لذلك، يُرجى حينئذ الإتصال بالمكتب وسنقوم بإتباع طريقة ما في هذا الشأن.

## التحويلات المرورية

يلتزم كل السائقين لدينا بجدول عمل يومي مما يعني أنه يجب عليهم التواجد في مواقع محددة في وقت معين كي نتمكن من نقل أكبر عدد ممكن من الناس كل يوم. ومن الواضح بالنسبة للنقل إلى المواعيد أنه من الضروري جداً لإلتزام السائقين بجدولهم الزمنية. ولهذا السبب لا يُسمح للسائقين التحول عن المسار الذي يحدده جدولهم لأن ذلك قد يؤدي بهم إلى التأخر عن موعد الراكب التالي.

وإذا كنت تعرف مسبقاً أنك تحتاج للذهاب إلى موقعين إثنين، يجب عليك إشعار المكتب بذلك وسنبدل قُصاري جهدنا لتلبيتك.

وإذا وصف لك طبيبك وصفة أدوية عاجلة، إسأل طبيبك لمعرفة ما إذا تقوم الصيدلية المحلية بخدمة توصيل الدواء إليك، فالكثير منها يفعل ذلك.

## الملاحظات والتعليقات

إن ملاحظات وتعليقات الركاب بالغة الأهمية بالنسبة لنا حرصاً على استمرار خدماتنا في تلبية احتياجاتهم وفي التخطيط للخدمات الملائمة.

ولا تقتصر الملاحظات والتعليقات على رفع الشكاوى إذ يمكنك تقديم اقتراح بتمديد الخدمة إلى موقع جديد أو قد تقترح ساعات عمل مختلفة أو تقدم ملاحظة حول عدم فهمك لأحد نواحي الخدمة مثلاً.

ويمكنك تقديم الملاحظات والتعليقات لنا بأي شكل تريده، لكننا نفضل أن تتصل بالمكتب مباشرة أو الكتابة إلينا - ولربما كنت تفضل إرسال رسالة إلكترونية.

### معلومة!

يُترك لك أمر تقديم الشكاوى بالطريقة التي تُفضلها، الأمر عائد لك أنت.

### رفع شكاوى

إن أحد أهم مصادر الملاحظات والتعليقات تكمن في شكاوى الركاب. إذ أننا إن لم نعلم بوجود الخلل فإننا لن نتمكن من إصلاحه ومعالجته!

### الإجراء المقترح لرفع الشكاوى

إذا كنت غير راضٍ عن أيٍّ من نواحي الخدمة المقدمة إليك وتريد رفع شكاوى فإننا نقترح عليك إتباع الخطوات التالية.

### تعليمية!

قد تريد اللجوء إلى مرافع كي يفاوض نيابة عنك. ويمكنك القيام بذلك في أية مرحلة.

١ إذا شعرت بالإزعاج إزاء مسألة ما، تقدّم بشكاوى إلى الموظف أو الراكب المعني بالأمر في المكان الأول.

٢ إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة جراء الخطوة الأولى أو غير مرتاح لمناقشة الموضوع مع الشخص المعني، يجب عليك حينئذ الإتصال بمدير النقل المجتمعي.

٣ وإذا بقيت المسألة دون حل مُرضٍ، يمكنك عرض الأمر على لجنة إدارة النقل المجتمعي. ويمكن للمكتب إيصالك بهذه اللجنة.

٤ وبعد التواصّل مع الأطراف المذكورة أعلاه وبقيت المسألة دون حل مُرضٍ، قد تُريد إحالة الشكاوى إلى الهيئة التي تُموّل النقل المجتمعي في نيو ساوث ويلز:

هاتفياً على 8836 3189 (02) أو إكتب إلى:

The Manager  
Community Transport  
Transport for NSW  
Locked Bag 5085

Parramatta 21240 سيتم إشعارك بنتيجة شكاوىك وسيطلب منك تقديم ملاحظاتك على إجراء الشكاوى.

### هام!

إن أي شكاوى يتم تقديمها لن تؤثر على أية خدمة تحصل عليها الآن أو تطلبها في المستقبل.

ويجب على مؤسسة LMCTG الرد على طلبك ضمن إطار ١٤ يوم.

### اللجوء إلى الأمبودزمن (موظف تحقيق مستقل)

يوجد لدى مكتب الأمبودزمن في نيو ساوث ويلز دليل ممتاز بشأن رفع الشكاوى إضافة إلى إستمارة لرفع الشكاوى عبر الإنترنت.  
[www.ombo.nsw.gov.au/](http://www.ombo.nsw.gov.au/)

يمكنك الإتصال بالمكتب هاتفياً من ٩ صباحاً وحتى ٥ مساءً على الرقم 9286 1000.

## توقيف عمل خدمة ما

تأمل LMCTG في تقديم الخدمات النوعية التي تُلبي إحتياجاتكم والتقيّد بالمعايير المُدرجة في الصفحات السابقة. لكن من الأهمية بمكان معرفة ما يجب أن يحصل إذا قرّرت التوقّف عن استعمال خدماتنا أو إذا تغيرت الظروف مما قد يؤدي بمؤسسة LMCTG إلى توقيف تزويدك بالخدمة.

تُشكل الآتي السياسة المتبعة لدى مؤسسة LMCTG -

إن قرار توقيف عمل خدمة ما يمكن أن يتخذ إما من قبلك أو من قبل مؤسسة LMCTG.

قد تُقرّر التوقّف عن استعمال خدمة ما نظراً لتغيرات طرأت على الظروف لأن الخدمة لم تعد ملائمة لك أو لأنك غير راضٍ عن الخدمة إلى درجة إتخاذك قرار لعدم استعمال هذه الخدمة بعد اليوم.

وإذا توقفت عن استعمال خدمة ما نظراً لعدم رضاك أو بسبب نزاع ما، يجب على مؤسسة LMCTG التأكّد من:

- أنك مُدرك لحقوقك وواجباتك؛
- أن يتم تذكيرك بإجراءات رفع الشكاوى؛
- أن يتم تذكيرك بحقك في الجوء إلى مرافع وأن يتم تزويدك بالمعلومات حول الوكالات التي تقدم خدمات المرافعة؛
- أن يتعامل الموظفون مع القضية بطريقة تراعي حساسية الموضوع ونتيجة لهذا النزاع فإن أي تواصل إضافي مع الخدمة في المستقبل سيتم بطريقة عادلة ومعقولة ولن يؤثر على الخدمة.

قد تسحب/توقف مؤسسة LMCTG تقديم خدمة ما جراء أحد الأسباب التالية:

- لأن الخدمة قد توقفت عن العمل؛
- لأنك غير مؤهل للحصول على هذه الخدمة بعد الآن؛
- أنك من وجهة نظر مؤسسة LMCTG لا تحتاج إلى هذه الخدمة بعد الآن؛
- أن سلوكك قد أصبح بالغ الصعوبة وليس بوسع الخدمة التعامل مع هذا السلوك؛
- إن إحتياجاتك تتجاوز قدرة ما تستطيع الخدمة تقديمه؛
- قررت مؤسسة LMCTG أن هناك زبون آخر يجب أن يُعطى الأولوية في الحصول على الخدمة المعنية؛ أو
- وجود مخاوف وقلق بشأن صحتك أو سلامتك أو سلامة أحد موظفي مؤسسة LMCTG أو الزبائن الآخرين.

### حول مؤسسة LMCTG

تُنظّم الخدمات وتُدار من قبل مجموعة لايكاردت للنقل المجتمعي (مسجلة رسمياً) وهي منظمة مُجتمعية أهلية وتقدّم خدمة مُجتمعية غير ربحية. ويُدار هذا المشروع بطريقة مستقلة من قبل المجتمع ولمصلحة المجتمع.

تم تأسيس مجموعة LMCTG في سنة ١٩٧٨ وقد استمرت في تقديم الخدمات منذ ١٩٨٣. وتقدم خدماتها في كل من منطقتي المجالس البلدية لماريكفيل ولايكهاردت.

تُمول LMCTG جزئياً من قبل برنامج النقل المجتمعي في نيو ساوث ويلز وبرنامج العناية المنزلية والمجتمعية (HACC).

إن برنامج HACC (برنامج العناية المنزلية والمجتمعية) يحظى بالتمويل المشترك من حكومة ولاية نيو ساوث ويلز وحكومة الكومنولث. وتُدير دائرة المواصلات في ولاية نيو ساوث ويلز مخصصات المواصلات لدى برنامج HACC بالنيابة عن دائرة التقدّم في السن والإعاقة والعناية المنزلية (ADHC).

