

## تقديم شكوى أو استفسار إلى مؤسسة المقابر ومحارق الجثث في نيو ساوث ويلز (CCNSW)

### ما هو دور CCNSW؟

CCNSW هي وكالة حكومية في نيو ساوث ويلز تنظم مشغلي المقابر ومحارق الجثث في نيو ساوث ويلز وتوفر معلومات للجمهور عن خيارات الدفن وحرق الجثث. تهدف CCNSW إلى ضمان حصول جميع الأشخاص في نيو ساوث ويلز على خدمات مستدامة وبأسعار معقولة للدفن وحرق الجثث تحترم الثقافة والعقيدة ويتم تقديمها بطريقة متسقة وتكون شفافة وخاضعة للمساءلة. تلعب CCNSW أيضاً دوراً في معالجة وحل الشكاوى المتعلقة بالمقابر ومحارق الجثث، بما في ذلك المقابر ومحارق الجثث التي على أراضي التاج والتابعة للحكومة المحلية والكنيسة والخاصة منها والمجتمعية.

### ماذا أفعل إذا كان لدي شكوى أو استفسار

أولاً، يوصى بمحاولة حل المشكلة مع مشغل المقبرة أو محرقة الجثث بصورة مباشرة. إذا لم تنجح المحاولة، أو إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة، يمكنك الاتصال بـ CCNSW أو مكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز، اعتمادًا على طبيعة المشكلة:

- اتصل بـ CCNSW إذا كانت شكاوى تتعلق بإدارة المقابر ومحارق الجثث أو صيانتها، بما في ذلك شراء حق دفن الرماد (موقع دفن أو مكان لوضع الرماد فيه) أو خدمة الزبائن التي يقدمها مشغل المقبرة أو محرقة الجثث.
- اتصل بمكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز إذا كانت شكاوى تتعلق بمسائل قانون المستهلك، مثل مشكلة تتعلق بمدير الجنازات إذا لم يقدم خدمة دفعت ثمنها.

هناك صحيفة وقائع متاحة على موقعنا على الإنترنت بشأن الفرق بين مشغل المقبرة ومدير الجنازات، وهي قد تساعدك على فهم أفضل مكان لتوجيه شكاوك إليه. إذا بقيت غير متأكد من الوكالة التي ينبغي تقديم شكاوك إليها، يُرجى الاتصال بـ CCNSW (تفاصيل الاتصال أدناه) وسيكون بإمكاننا مساعدتك.

### كيف تقدم شكوى أو استفسار

لدى CCNSW عدد من الطرق لتقديم شكوى أو استفسار. يمكنك:

- تقديم شكوى عبر الإنترنت على <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/complaints> خلال ملء الاستمارة عبر الإنترنت،
- إجراء استفسار عبر الإنترنت على <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/enquiries> عن طريق ملء الاستمارة عبر الإنترنت،
- إرسال بريد إلكتروني إلى [ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au](mailto:ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au)؛ أو
- الاتصال بنا على الرقم 02 9842 8473.

إذا كنت تستخدم استمارة صفحة الويب عبر الإنترنت أو البريد الإلكتروني، يُرجى مساعدتنا في التعامل مع شكاوك أو استفسارك من خلال إضافة ملخص للمشكلة واسم وموقع مشغل المقبرة أو محرقة الجثث والإجراء أو النتيجة التي تسعى إلى تحقيقه أو تحقيقها.

يرجى إرسال جميع المرفقات ذات الصلة مع شكاوك أو استفسارك، على سبيل المثال صور وأي مراسلات لديك مع المشغل، بما في ذلك المحاولات التي قمت بها لحل المشكلة.

إذا كانت المشكلة تتعلق بخدمات مدير جنازات، يُرجى الاتصال بمكتب التجارة العادلة في نيو ساوث ويلز على الرقم 13 32 20 أو عبر نظام الشكاوى عبر الإنترنت على <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/help-centre/online-tools/make-a-complaint>.



## تفاصيل الاتصال

يمكن الحصول على المزيد من المعلومات من مؤسسة المقابر ومحارق الجثث في نيو ساوث ويلز،  
4 Parramatta Square, Parramatta, NSW, 2124

العنوان البريدي: Locked Bag 5022, Parramatta, NSW 2124

البريد الإلكتروني: [ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au](mailto:ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au)

الهاتف: 02 9842 8470