

# مكتب التظلمات



ما هو مكتب التظلمات؟

اتصل بمكتب التظلمات

المزيد من الموارد

كيف يمكننا المساعدة

**NYC**  
Department of  
Homeless Service  
Department of  
Social Services

## معلومات الاتصال

البريد الإلكتروني

Ombudsman@dss.nyc.gov



اتصل بـ

الخط الساخن للمأوى:

(718) 557-1399

24 ساعة في اليوم/7 أيام في الأسبوع



مكتب التظلمات:

(800) 994-6494

الاثنين - الجمعة

9:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً

تفضل بزيارة

109 E 16<sup>th</sup> Street, 8<sup>th</sup> Floor

New York, NY 10003

الاثنين - الجمعة

09:00 صباحًا إلى 04:00 مساءً



## إليك هنا الطريقة التي نستطيع بها المساعدة

- توفير المعلومات والتثقيف بشأن خدمات المشردين.
- شرح حقوقك ومسؤولياتك بشأن المأوى.
- الاستجابة للشكاوى المتعلقة بخدمات المأوى - بما في ذلك الظروف المادية وسلوك الموظفين وسلوك العميل، وخدمات إعادة الإسكان والخدمات الاجتماعية.
- الوساطة وحل النزاعات بين العملاء والموظفين.
- شرح برامج المساعدة الإجارية ومعايير الأهلية.
- توفير الوقاية من التشرد ودعم الرعاية اللاحقة.
- تقديم المساعدة العامة، بما في ذلك الإحالات إلى وكالات المدينة والمجتمع الأخرى .

يُرجى الملاحظة بأن مكتبنا لا يفصل في طلبات تحويل  
المأوى.

**NYC**

Department of  
Homeless Service  
Department of  
Social Services

BRC-1043 (A) 05/2023  
ENG Rev. 05/2023

© Copyright 2023. إدارة الموارد البشرية / إدارة الخدمات الاجتماعية بمدينة نيويورك. للحصول على تصريح لإعادة إصدار هذه المادة كليًا أو جزئيًا، يُرجى التواصل مع إدارة الموارد البشرية بمدينة نيويورك.

# ما هو مكتب التظلمات؟

يدعم مكتب التظلمات الأفراد والأسر التي تعاني من التشرد في مدينة نيويورك من خلال:

- توفير تجربة داعمة للعميل من خلال الاستماع إليه بشكل فعال ومتعاطف، وإدارة الحالة بشكل يُركز على العميل وفي خلال الوقت المحدد.
- مساعدة العملاء في طريقهم من أجل الوصول إلى الموارد الأساسية بشكل أكثر عدلاً.
- تحسين نوعية حياة العميل أثناء فترة الإقامة بالمأوى.
- دعم العميل في القيام بدور مفيد في إجراءات اتخاذ القرارات المؤثرة على حياته.

## اتصل بمكتب التظلمات



راسلنا عبر البريد الإلكتروني  
يمكنك مراسلتنا بأي مشكلات أو مخاوف في أي وقت عبر  
البريد الإلكتروني [Ombudsman@dss.nyc.gov](mailto:Ombudsman@dss.nyc.gov).



### اتصل بنا

يمكنك التحدث معنا عبر الهاتف.

- اتصل بالخط الساخن للمأوى **1399-557 (718)** أو  
اتصل على **311** للإبلاغ عن الشكاوى المتعلقة بالمأوى أو  
طلب إجراء إصلاحات. موظفونا متاحون على مدار 24  
ساعة يوميًا، 7 أيام أسبوعيًا.
- اتصل بمكتب التظلمات **6494-994 (800)** لمناقشة  
موقفك مع أحد الموظفين. يتاح الموظفون من الاثنين إلى  
الجمعة، من 9:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً. سيقوم أحد  
الموظفين بالرد على الرسائل المتروكة على هذا الرقم  
خلال ساعات العمل.



### تفضل بزيارتنا

يمكنك مقابلة أحد موظفينا في مكتبنا من أجل مناقشة موقفك.  
يتاح الموظفون من الاثنين إلى الجمعة، من 9:00 صباحًا  
إلى 4:00 مساءً.

## المزيد من الموارد

**Advocates for Children of New York (AFC)**  
(212) 947-9779 •

**Coalition for the Homeless**  
(212) 776-2000 •

مكتب عمدة المدينة لشؤون المهاجرين  
(212) 788-7654 •



### NYC311

• اتصل على الرقم 311

إدارة خدمات الأطفال بمدينة نيويورك **(NYC Administration for Children's Services, ACS)**

- اتصل بالرقم 911 في حالة الطوارئ
- (877) KIDS-NYC [(877) 543-7692]
- مكتب التأييد (212) 676-9421

**لجنة حقوق الإنسان في مدينة نيويورك (CHR)**  
(718) 722-3131 •

إدارة مدينة نيويورك للشبخوخة **(DFTA)**  
• اتصل على 311 (اطلب أخصائي الخدمات الاجتماعية)

إدارة خدمات قدامى المحاربين بمدينة نيويورك **(NYC Department of Veterans' Services, DVS)**  
[(833) VETS-NYC [(833) 838-7692 •

إدارة الشباب وتنمية المجتمع بمدينة نيويورك **(NYC Department of Youth and Community Development, DYCD)**  
(800) 246-4646 •

إدارة الموارد البشرية بمدينة نيويورك **(NYC Human Resources Administration, HRA)**

- Business Link (877) 585-JOBS
- [(877) 585-5627]
- خط المعلومات (718) 557-1399

الخط الساخن لـ **Safe Horizon (العنف المنزلي)**

- اتصل بالرقم 911 في حالة الطوارئ
- (800) 621-HOPE [(800) 621-4673]