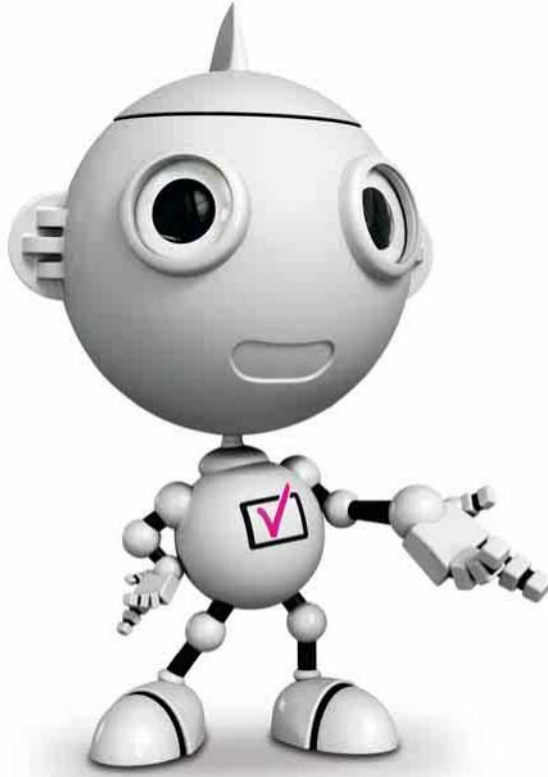


The Switchover Help Scheme

كتيب قانون معايير الخدمة

إن هذه الكتيب نسخة أكثر تفصيلاً من الدليل السريع الذي قد تكون رأيته.



helping you go digital 

كن على اتصال

للمساعدة أو للحصول على مزيد من المعلومات

اتصل بنا على الرقم المجاني 08004085900. تكون الخطوط مفتوحة من الساعة 8 صباحاً إلى 9 مساءً طوال أيام الأسبوع. يمكن أن تتم المحاسبة على المكالمات التي تتم من خلال الهواتف النقالة اعتماداً على مزود الخدمة التابع له. يمكن لمستخدمي الهواتف النصية مكالمتنا على الرقم المجاني 08004085936

قم بزيارة موقعنا helpscheme.co.uk

قم بمراسلتنا على البريد الإلكتروني info@helpscheme.co.uk

قم بإرسال رسالة نصية إلى رقم 80002

قم بالكتابة لنا على عنوان البريد المجاني،

The Switchover Help Scheme

قم بإرسال فاكس لنا على رقم 08004086045



تقوم هيئة الإذاعة البريطانية بي بي سي بإدارة The Switchover Help Scheme، بموجب إتفاقية مُبرمة مع الحكومة، لمساعدة الأشخاص الأكبر سناً والمُعاقين في التغيير إلى التلفاز الرقمي.

تقوم دار أيجابى آل سي بإدارة The Switchover Help Scheme لصالح The Switchover Help Scheme الرقمي، أرسبولد تيراس، نيوكاسل عند تاين إن إي 1 2 دي بي.

رقم تسجيل الشركة 3858865.

1 المقدمة

1a ما هو التحول الرقمي؟

التحول الرقمي

سوف يتحول التلفاز في المملكة المتحدة ليكون رقمي، وسرعان ما سوف يتم غلق إشارة التلفاز التقليدية في منطقتك. من عام 2007 إلى عام 2012، سوف تتحول جميع إشارات التلفاز في المملكة المتحدة لتكون رقمية وذلك منطقة تلفزيونية تلو منطقة. ويعني هذا أنه عندما يحدث التحول، فإن أي جهاز تلفزيون أو مُسجل فيديو لم يتم تحويله سوف يُظهر شاشة فارغة.

ما هو The Switchover Help Scheme؟ هل أنا بحاجة له؟

لقد تم تأسيس مخطط المساعدة لمساعدة الناس المؤهلين للمساعدة في تحويل جهاز تلفزيون واحد ليكون رقمي. إذا ما كنت مؤهلاً، سوف نقوم بشرح التلفاز الرقمي لك بوضوح وبساطة. يمكننا تركيب أي معدات تحتاجها في منزلك، ومساعدتك بعد ذلك إذا ما أردت طرح المزيد من الأسئلة. وسوف نتأكد من رضاك عن عمل كل ذلك.

إذا ما كان لديك أكثر من خمس قنوات على أحد التلفازات الخاصة بك، فمن المتاح أن يكون لديك بالفعل تلفزيون رقمي. إذا ما كان لديك خمس قنوات فأقل، فأنت لست مستعداً للتحول بعد.

يمكننا تسهيل الوضع عليك للتحول إلى الرقمي، بل حتى لن تحتاج إلى شراء تلفزيون جديد.

المحتويات

1 المقدمة

1a ما هو التحول الرقمي؟

1b ما هو الغرض من هذا الكتيب؟

1c هل هذا الكتيب متوافر في أشكال أخرى

2 The Switchover Help Scheme

2a هل أنا مؤهل لذلك؟

2b هل توجد تكلفة مقابل هذه الخدمة؟

2c كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟

2d ماذا عن المعدات الجديدة؟

2e هل يمكنكم أن تقوموا بتوصيل وتركيب المعدات؟

2f ماذا لو مازال لدي أسئلة؟

3-3 خبرة المستهلك

3a كيف يمكن أن اتصل بمخطط المساعدة؟

3b ماذا لو لم أَرْضَ عن الخدمة؟

3c حماية المعلومات الشخصية الخاصة بك

ملحق 1: مراقبة أدائنا

ملحق 2: سياسة حماية البيانات الخاصة بنا

سوف نقوم بتغيير أقل ما يمكن في منزلكم وسوف:

- نتأكد على عودة الأشياء إلى مكانها الصحيح؛
 - نطلب الأذن قبل عمل أي شيء؛ و
 - شرح سبب تركنا لأشياء جديدة في منزلكم وشرح عملها.
- لمساعدتكم في فهم ما نقوله، أو تسهيل تعاملكم مع الأشخاص غير المألوفين، سوف نقوم:
- دائماً بترديد الأشياء أو قولها ببطء، يُرجى طلب ذلك منا؛
 - بالتأكد بأننا نتوجه لكم بالكلام في جميع الأوقات وإننا نقف في الضوء إذا ما كنتم من قارئ الشفاه؛
 - تسهيل وجود من يعتني بكم أو يترجم لكم أو يقوم بدعمكم أو يقوم بالتفسير لكم أو أي شخص آخر معكم عن طريق تحديد موعد عندما لا يكون مشغولاً؛ و
 - الاتصال بشخص آخر بنفس المعلومات التي ارسلناها لكم، يُرجى طلب ذلك منا.
- ولمساعدتكم للتأكد من أننا كما ندعى، سوف نقوم:
- بالتأكد من أن كافة التركيب لدينا قد خضعوا لفحص مكتب السجلات الجنائية ويحملون هوية مخطط المساعدة ويحملون بطاقة رقم للاتصال به بحيث يمكنكم التأكد من أنهم كما يدعون؛
 - بالتأكد من أن عمال التركيب يستخدمون كلمة السر الخاصة بكم، إذا ما اخترتم كلمة سر، عندما يأتي أو تأتي إلى منزلكم؛ و
 - اخباركم باسم عامل التركيب الخاص بكم.

في أي شيء يختلف مخطط المساعدة؟

إلتزامنا تجاهكم

سوف نقوم بما يلي.

للتسهيل الأمور عليك سوف نقوم:

- بالرد على مكالماتكم من خلال شخص مُدرّب وليس آلة؛
- بالسماح لكم باختيار الطريقة التي ترغبون في تلقي المعلومات بها؛
- بتزويدكم بالمساعدة وجهاً لوجه إذا ما احتجتم إلى ذلك؛ و
- بالمحاولة دائماً بجعل الأمور أسهل وأوضح ما يمكن.

لمساعدتكم في تذكر الأشياء سوف:

- نرسل لكم خطاباً لتأكيد موعدكم؛
- نطلبكم تليفونياً (أو إرسال رسالة نصية إذا ما طلبتم ذلك) قبل أو في يوم موعدكم، يُرجى سؤالنا؛
- نطلبكم تليفونياً (أو إرسال رسالة نصية) إذا ما اضطررنا إلى تغيير الموعد.

لمساعدتكم لمعرفة أين نحن أو ما الذي نقوم به؛ سوف:

- نُعرفكم أين نضع الأشياء؛
- نُخبركم إذا ما انتقلنا إلى غرفة أخرى؛ و
- نشرح ما نقوم به وأثناء العمل.

1ج- هل هذا الكتيب متوافر في أشكال أخرى؟

نعم، ويتوافر هذا الكتيب ومعلومات مخطط المساعدة الأخرى:

- بمطبوعات كبيرة (أكبر ومطبوعة بخط أكبر من المعتاد)؛
- على أوراق ملونة (لون بيج)؛
- سهولة القراءة (نسخة مبسطة وبها ألوان وصور أكثر)؛
- بطريقة برايل؛
- على أسطوانات مدمجة؛
- على أقراص دي في دي أو أشرطة فيديو مصحوبة بلغة الإشارات البريطانية وترجمة؛
- على موقعنا الإلكتروني أو عن طريق البريد الإلكتروني؛ و
- في 10 لغات (سوف تعتمد اللغات على المنطقة التي تسكن بها).

سوف نمحكم دائماً المزيد من الوقت إذا ما أردتم ذلك. إننا سوف:

- ننتظر قليلاً بعد أن ندق جرس بابكم؛ و
 - نصبر إذا ما أردتم المزيد من الوقت أثناء بشأن أي جانب من زيارتنا.
- سوف نهدف دائماً إلى احترام منزلكم ومعتقداتكم. إذا ما طلبتم منا ذلك، فإننا سوف:
- نخلع أحذيتنا عند الباب؛
 - نقوم بترتيب المواعيد حول أوقات الصلاة؛ و
 - نقوم بترتيب وجود شخص معكم إذا ما احتجتم إلى ذلك لأسباب تتعلق بالإيمان أو في مواقف أخرى معينة.
- ما الذي يمكن أن يساعد أيضاً؟
- يُرجى إخبارنا عند التقدم أو في أي وقت قبل موعدكم، إذا ما كان هناك ما يمكننا تقديمه لتسهيل الأمور عليكم.

1ب- ما هو الغرض من هذا الكتيب؟

إن هذا الكتيب مُوجه إلى كافة عملائنا وهو مُصمم لمساعدتكم:

- في فهم ما هو المعروف وكيف ستكون عليه العملية؛
- في الثقة بأننا سوف نُلبّي كافة احتياجاتكم ومعرفة ما يمكنكم توقعه منا؛ و
- في معرفة إلى أين تلجأ للحصول على مزيد من المعلومات.

- شخص يمكنك الاتصال به للمساعدة حتى تعتاد على تلك الأشياء.

2ج- كيف يمكنني الحصول على المساعدة؟

إلتزامنا تجاهكم التقدم لطلب المساعدة

- إذا ما كنت مؤهلاً للمساعدة بموجب مخطط المساعدة، سوف تتلقى مجموعة من المعلومات أو خطاب عن طريق البريد تدعوك إلى التقدم لطلب المساعدة عندما تكون منطقتك جاهزة للتحويل إلى الرقمي.
- كما سوف نخبركم باخياراتكم بالنسبة للمعدات والخدمات.
- لطرح الأسئلة أو التقدم لطلب المساعدة يُرجى الاتصال بنا. يمكنكم عمل ذلك عن طريق الاتصال بخط المساعدة على الهاتف المجاني أو عن طريق البريد أو الهاتف النصي (مينيكوم) أو البريد الإلكتروني أو موقع helpscheme.co.uk. سيقوم أحد الأشخاص بالرد على المكالمات التي ترد على خط المساعدة.
- عدد قليل من الأشخاص الذين يحتاجون إلى الدعم وجهاً لوجه.
- إذا ما كان ينطبق عليك ذلك، نستطيع إرسال أحد الأشخاص للتحدث إليك عن طريق المعلومات. يُرجى مكالمتنا بأسرع وقت للتحقق من ما إذا كانت الخدمة متوافرة.

2 مخطط المساعدة

2أ- هل أنا مؤهل لذلك؟

لقد وضعت الحكومة الشروط التالية من أجل مخطط المساعدة. وسوف تكون مؤهلاً إذا:

- ما كان عمرك 75 عاماً أو أكثر؛
- ما كنت تعيش في دار رعاية لمدة ستة أشهر أو أكثر؛
- ما كان لديك حق في إعانة معيشة الإعاقة؛
- إعانة رعاية أو إعانة رعاية مستمرة أو مساعد على الحركة؛ أو
- إذا ما كنت فاقد للبصر تماماً أو ترى بصورة جزئية.

2ب- هل توجد تكلفة مقابل هذه الخدمة؟

سوف يُطلب منك سداد مبلغ 40 جنيه استرليني للتكاليف، ما لم تكن تحصل على معاش أو دعم للدخل أو دخل قائم على إعانة طالبي الوظائف، ففي هذه الحال تكون المساعدة مجاناً.

كما ستكون المساعدة مجاناً أيضاً إذا ما كنت راشداً تحصل على المزايا السابقة ومزايا الطفل لطفل مؤهل يعيش في نفس العنوان.

تضم الخدمة المعروضة:

- مساعدتكم في اختيار المعدات المناسبة؛
- توفير معدات سهلة الاستخدام لتناسب احتياجاتكم؛
- مساعدتكم في تركيب المعدات في منزلكم؛
- عرض سهل الفهم لكيفية عمل كل شيء؛
- تركيب طبق أو هوائي جديد، متى أمكننا ذلك، إذا ما كان مطلوباً لعمل المعدات الجديدة؛ و

- ترغب في وجود شخص آخر معك عند قيامنا بتسليم أو تركيب المعدات الخاصة بك (على سبيل المثال، شخص اتصال أو من يقوم بالرعاية أو الدعم)؛
- تحتاج إلى مترجم لغة إشارات بريطانية؛
- ترغب في أن نخبر شخص آخر بهذه المعلومات؛
- ترغب في المساعدة ولكن لديك مخاوف بشأن كونك بمفردك في المنزل مع عامل التركيب (يمكننا الترتيب بشأن وجود شخص ما معك عندما نقوم بالاتصال)؛
- تفضل الوثائق بلغة معينة متى كان ذلك ممكناً؛ أو
- تعيش في مسكن ذا هوائي مشترك مثل مجموعة من الشقق أو في مبنى مستأجر أو مُدرج.
- إذا ما كنت تعتقد أنك مؤهل للمخطط ولكنك لست متأكدًا إذا ما كنت تحصل على المزايا الضرورية أم لا، يُرجى الاتصال بمركز الاتصال لدينا (توجد التفاصيل بالكامل على الغلاف الخلفي).
- بمجرد أن نُخبرنا بخيارك، يُرجى أن تقوم بتعريفنا بأسرع وقت ممكن إذا ما أردت تغيير خيارك، أو إذا لم تعد ترغب في المضي قدماً في الطلب. فسيساعدنا ذلك على أن نكون أكثر فعالية.

- إذا لم نَقم بالاتصال بنا ولكن تظن أنك مؤهل للمساعدة، يُرجى الاستمرار في الاتصال بنا. إذا ما تمكننا من التأكد من تأهلك، سوف نقبل طلبك.
- بمجرد أن تتقدموا لطلب المساعدة
- سوف نخبرك بخيار اتك والتفاصيل الأخرى خلال 14 يوم من تلقي طلبك.
- عندما نخبرنا بالخيار الذي تريده، سوف:
- نوافق على تحديد موعد معك، بناءً على ما اخبرتنا أنه المُفضل لديك (الصباح أو بعد الظهر أو المساء)؛
- التأكيد على الهيئة التي نريدنا أن نرسل المعلومات بها (على سبيل المثال، بأحرف كبيرة أو بالبريد الإلكتروني)؛
- الموافقة على كلمة سر للاستخدام عندما نتصل بنا (إذا ما اخبرتنا أنك تريد منا فعل ذلك)؛
- سؤالك إذا ما كنت تخطط أن يكون معك صديق أو عضو في العائلة عندما نتصل بك أم لا.
- يمكن أن تقوم بتغيير رأيك بشأن أيًا من ذلك، ولكن تأكد من إخبارنا بذلك خلال أسبوعين.

كيف يمكنكم مساعدتنا

- يُرجى الاتصال بنا بمجرد أن نتصل بك ولكن تذكر يمكننا فقط دراسة طلبك خلال تحول منطقتك إلى الرقمي.
- عندما نخبرنا بأي خيار ترغبه، يُرجى أن نخبرنا أيضاً إذا ما كنت:
- ترغب في الحصول على المعلومات بهيئة أخرى، مثل أن تكون مطبوعات كبيرة أو سهلة القراءة أو بطريقة برايل أو على أسطوانات مدمجة أو على أقراص دي في دي (يمكننا أيضاً إرسال إخطارات عن طريق الرسائل النصية إذا كنت تفضل ذلك)؛

2- ماذا عن المعدات الجديدة؟

إلتزامنا تجاهكم

ما هي المعدات التي سوف أحصل عليها؟ وما الذي سوف تغيره؟

● سوف تستمر كافة خيارات المعدات بمنحك قنوات **بي بي سي 1** و **بي بي سي 2** وأي تي **في 1** والقناة الرابعة وقناة فايف والنص الرقمي (مثل النص الهاتفي ولكن من أجل التلفاز الرقمي)، وكذلك بعض القنوات الأخرى.

● لديك عدد من الخيارات بالنسبة لمزودي الخدمة والمعدات. وسوف يختلف ذلك وفقاً للمنطقة التي تسكن فيها، ولكن قد تضم التلفاز عبر الهوائي أو الكابل أو البرودباند أو طبق إنقراط الأقمار الصناعية. سوف نخبرك بالخيارات المتاحة لك بموجب مخطط المساعدة، إما مقابل 40 جنيه استرليني أو مجاناً. (قد توجد تكلفة إضافية للخيارات الأخرى).

● إذا ما اخترت خيار ذا تكلفة إضافية:

- سوف نخبرك كم ستكون التكلفة؛

- سوف نحيلك إلى مُقدم الخدمة للمساعدة؛ و

- يُرجى تذكر أنه يتعين عليك سداد أي رسوم اشتراك مستمرة إذا ما كانت مُنطبقة.

● ستكون المعدات مُسجلة. وهذا يوضح أن المعدات مُصممة للعمل بعد التحول.

● كافة الخيارات سوف تأتي مع التركيب والتعليمات والدعم الفني.

كيف سأحصل على المعدات الجديدة؟


● خلال الموعد المتفق عليه سوف نقوم:

- بتسليم المعدات لك؛ أو

- تسليم وتركيب المعدات الجديدة، وتعليمكم كيفية استخدامها. (انظر القسم 2ه).

التفاصيل الخاصة بالمعدات: هل المعدات سهلة الاستخدام؟

● إذا ما اخترت الخيار القياسي، سوف تحصل على معدات مُصممة لتكون سهلة. وسوف تضم خصائص مثل جهاز تحكم عن بُعد يسهل حمله،

ترجمة ووصف صوتي 

(خدمة صوتية للأشخاص الذين يعانون من مشكلات في النظر والتي تقدم تعليق إضافي عن لغة الجسد والتعبيرات والحركات) بضغطة واحدة على أحد الأزرار.

● يقدم خيارنا القياسي هذه الخصائص، ولكن قد لا تكون المعدات الرقمية الأخرى كذلك.

● إذا ما اخترت خيار بخلاف الخيار القياسي، يتعين عليك سؤال مزود الخدمة الخاص بك إذا ما كان سيقدم لك جهاز تحكم عن بُعد سهل الاستخدام.

إذا لم تكن بحاجة إلى هذه الملامح أو المساعدة في تركيب المعدات الخاصة بك، قد ترغب في دراسة خيارات أخرى بجانب مخطط المساعدة. يُرجى مكالمتنا إذا ما كان لديك أي استفسار.

subtitles 

- إذا ما أردت منا ذلك، سوف نقوم بتعليمك كيفية استخدام المعدات الجديدة وأي خصائص. سوف نبذل قصارى جهدنا لتكون خطوة خطوة وبسرعة تسهل عليك اتباعها.
- عندما نقوم بتركيب المعدات وتعريفك كيفية استخدامها سوف:
- نترك لك أوراق مساعدة لسهولة الاستخدام في الهيئة التي تفضلها؛ و
- نعطيك تفاصيل الاتصال الخاصة بمركز الاتصال لدينا. وسوف يقوم العاملون لدينا بالرد على أي أسئلة لديكم بشأن مخطط المساعدة.
- إذا ما كنت تعيش في مبنى به هوائي مشترك أو طبق إنقاط أطباق صناعية لم يتم تحديثه، مثل مجموعة من الشقق أو منزل مشترك، سوف تحتاج إلى الاتصال بالشخص المسئول (على سبيل المثال، مالك المبنى) للتأكد من أنه جاهز للتحويل الرقمي. لا يمكننا تحديث الهوائيات المشتركة أو أطباق إنقاط الأقمار الصناعية من خلال مخطط المساعدة.
- إننا نهدف إلى تركيب معدات بأقل قدر ممكن من الزيارات. الموعد (تسليم فقط أو تركيب وتسليم)
- سوف نقوم بالاتصال بك قرب موعدك لتذكيرك بأننا قادمون.
- كما سوف نقوم بالاتصال بك في طريقنا إليك، ما لم اخترت أن نرسل لك إخطاراً نصياً، وفي هذه الحال سوف نقوم بإرسال رسالة نصية إليك.
- إذا ما كنا سنتأخر، سوف نقوم بالاتصال بك أو إرسال رسالة نصية لك لتعريفك بذلك.

كيف يمكنكم مساعدتنا

- إذا ما تعين عليك سداد 40 جنيه استرليني مقابل مخطط المساعدة، يُرجى سداد ذلك قبل موعدك. لا يمكننا تسليم أو تركيب المعدات بدون استلام المبلغ أولاً.

2- هل يمكنكم أن تقوموا بتوصيل وتركيب المعدات؟

إلتزامنا تجاهكم

إذا ما اخترتم أن تقوم بتسليم المعدات فقط

- سوف نقوم بتسليم معدتكم وتعليمات تركيب بسيطة بالهيئة التي تفضلونها (مثل سهولة القراءة أو على قرص مدمج صوتي) وأوراق مساعدة لسهولة الاستخدام على عنوانك أو أي عنوان آخر في المملكة المتحدة تعطيه لنا.
- إذا لم تكن متواجداً عندما نقوم بتسليمك المعدات، سوف نترك التفاصيل الخاصة بالاتصال بنا حتى تتمكن من ترتيب موعد آخر لنا للاتصال.
- سوف نحاول مرة أخرى على الأقل مرتان.
- إذا ما اخترت أن تقوم بتسليم وتركيب وتعليمك كيفية استخدام المعدات سوف نقوم بما يتطلبه العمل الفني لتستقبل قنوات **BBC 1**، و **BBC 2**، و **ITV**، و **Channel 4**، و **FIVE**، و **digital text** (مجاني المشاهدة). قد يتطلب ذلك تحديث للهوائي أو طبق إنقاط الأطباق الصناعية الخاص بك. (لن نعرف ما إذا كان ذلك ضرورياً حتى نقوم بتركيب المعدات).

- إذا ما أردت لسبب ما أن نرحل عن المنزل خلال زيارتنا، سوف نقوم بذلك إذا ما طلبت منا ذلك ولكن نأمل ألا يكون ذلك ضرورياً.
- إذا ما كنت تشعر بالقلق بشأن قيام عامل التركيب بزيارتك في المنزل وأنت بمفردك، يُرجى إخبارنا بذلك. قد نستطيع ترتيب وجود شخص ما معك.
- إذا ما فاتك موعدك لأنك كنت خارج المنزل لسبب ما، يُرجى الاتصال بنا عند عودتك ويمكننا ترتيب موعد آخر لك.

2- ماذا لو مازال لدي أسئلة؟

إلتزامنا تجاهكم

المساعدة بعد قيامنا بتوصيل أو تركيب المعدات الخاصة بك

- سوف تتمكن من الاتصال بنا في أي وقت خلال تحول منطقتك إلى الرقمي وحتى 12 شهر بعد ذلك. (انظر الغلاف الخلفي للتفاصيل الخاصة بالاتصال.) سوف يسعدنا الإجابة على أسئلتك بشأن مخطط المساعدة والمعدات التي نقوم بتوفيرها وزيارتك مرة أخرى إذا كان ذلك ضرورياً.
- بعد أن نقوم بتركيب أو توصيل المعدات، قد يحتاج عدد قليل من الأشخاص التحدث إلى شخص ما وجهاً لوجه. إذا ما كان ينطبق عليك ذلك، نستطيع إرسال أحد الأشخاص للإجابة عن أسئلتك. يُرجى مكالمتنا للتحقق من ما إذا كانت الخدمة متوافرة.

- يعتبر أمنكم أمراً هاماً بالنسبة لنا. إذا ما تعين عليكم اختيار كلمة سر، سوف نستخدمها عند وصولنا، ولدينا عدد من الطرق لتعريف أنفسنا، مثل بطاقة توضيح رقم هاتف للاتصال به للتأكد منا وشارات هوية. لن يقوم عاملونا أبداً بدخول منزلكم حتى تتأكدوا منهم.

- سوف نتخلص من التغليف إذا ما أردتم ذلك. كافة عمال التركيب والسعاة التابعون لنا:

- خضعوا لفحص مكتب السجلات الجنائية؛ و

- يرتدون زياً موحداً سهل التعرف عليه.

أيضاً فإن عمال التركيب لدينا:

- سوف يعاملونك دائماً باحترام أثناء تركيب المعدات ويهدفون إلى إعادة كل شيء إلى مكانه الصحيح؛ و

- تم اختيارهم بسبب مهاراتهم الفنية واخلاقهم. يمكنك أن تتوقع منا:

- تحذيرك إذا ما احتجما إلى نقل احدى قطع الأثاث وتفسير سبب ذلك؛

- إخبارك إذا ما كنا سنترك الغرفة وسبب ذلك؛

- شرح ما نقوم به فيكافة الأوقات وإخبارك بالتقدم الذي احرزناه؛

- أن نكون أكفاء وعلى دراية ولكن أيضاً نتمتع بالصبر في الإجابة على تساؤلاتكم؛

- إبقاء الممرات خالية وتعريفك أماكن الأشياء أثناء العمل؛ و

- أن نكون وديون ويحترمونك طوال الوقت

كيف يمكنكم مساعدتنا

- إننا نرغب في جعل التحول الرقمي سهلاً لكم. إذا ما كنا نقوم بشيء خطأ، يُرجى إخبارنا به حتى نقوم بتصحيحه.

يمكنكم الاتصال بنا عن طريق الطرق الآتية

-الهاتف المجاني: 0800 40 85 900

-بالبريد: البريد المجاني، The Switchover Help Scheme

-الهاتف النصي: (مينيكوم): 0800 40 85 936

- البريد الإلكتروني:

info@helpscheme.co.uk

- الموقع الإلكتروني: helpscheme.co.uk

يمكننا تقديم المعلومات بالعديد من اللغات الأخرى، ولكن القائمة الدقيقة ستكون وفقاً للمنطقة التي تسكن بها. يُرجى سؤالنا عن اللغات المتوفرة في منطقتنا.

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات عن التلفاز الرقمي والتحول الرقمي ومخطط المساعدة عن طريق المواقع الإلكترونية التالية.

• The Switchover Help Scheme:

helpscheme.co.uk

[digitaltelevision.gov.uk/publications/
pub_dighelpscheme_cm7523.html](http://digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html)

• المملكة المتحدة الرقمية (digitaluk.co.uk)

• التلفاز الرقمي (digitaltelevision.gov.uk)

• أوفكوم (ofcom.org.uk)

3ب- ماذا لو لم أرض عن الخدمة؟

إلتزامنا تجاهكم

• يمكنك اخبارنا عن رأيك بشأن أي جزء من الخدمة.

• إذا ما تعطلت معدات مخطط المساعدة الخاصة بكم، سوف نقوم بإرسال عامل تركيب من أجل إصلاحها أو استبدالها أو إعادة تركيبها إذا ما كان ذلك خلال فترة 12 شهر ضمان.

كيف يمكنكم مساعدتنا

• يُرجى عدم محاولة إصلاح أو تعديل الهوائي الخاص بكم أو طبق إلتقاط الأقمار الصناعية بأنفسكم أو طلب ذلك من أي أصدقاء أو أقرباء لكم.

3 خبرة المستهلك

3أ- كيف يمكن أن اتصل بمخطط المساعدة؟

إلتزامنا تجاهكم

مركز الاتصال

• لدينا ساعات مفتوحة أطول لتتناسب معك. سوف تكون ساعاتنا المعتادة من 8 صباحاً إلى 9 مساءً، يومياً ما عدا العطلات العامة.

• ما لم نتلقى عدد غير متوقع من المكالمات الهاتفية، سيتم الرد على مكالمتك خلال ساعاتنا المفتوحة عن طريق شخص وليس آلة.

• سوف يكون العاملون لدينا قادرين على مساعدتك بشأن الأسئلة عن المعدات الرقمية ومخطط المساعدة.

• سوف يقوم مكتب السجلات الجنائية بفحص كافة العاملين في مركز الاتصال.

ملحق 1: مراقبة أدائنا

إلتزامنا تجاهكم

من المهم أن يقوم مخطط المساعدة بتقديم خدمة تلبية احتياجاتكم.

سوف ينجح هذا المخطط إذا:

- ما تلقيتم معدات خاصة بمخطط المساعدة يمكنكم استخدامها، والتي تضع في الحسبان احتياجاتكم للدخول؛
- ما عرفت أنت (أو من يُمثلك) من أين الحصول على المساعدة؛
- ما وجدت من السهل الحصول على المعلومات بشأن مخطط المساعدة بالهيئة الملائمة؛
- ما تمت معاملتك بكرامة واحترام وتفهم في جميع الأوقات؛
- ما كنت قادراً على فهم العروض والمعلومات التي نعطيها لك؛ و
- عند نهاية التحول، يمكنك استخدام جهاز التلفاز لمشاهدة قنوات BBC 1، و BBC 2، و ITV 1، و Channel 4، و FIVE، ويمكنك الحصول على digital text.

- إذا ما اختلفت معنا بشأن ما إذا كنت مؤهلاً لمخطط المساعدة أم لا، يُرجى الاتصال بمركز الاتصال مجاناً على 8004085900. إذا كنت ما تزال غير راضٍ، يمكنك معاودة الاتصال بنا لطلب الاستئناف.
- سوف نستجيب لكافة المطالبات والنتائج والآراء والطلبات بأسرع وقت ممكن.
- إذا ما ساءت الأمور، أو إذا ما واجهتكم أي مشكلة، يمكننا الاتصال بنا وسوف يقدم أحد ما بمساعدتكم.
- سوف نطلب مردودكم بطرق عدة وسوف نتكلمون من اختيار كيفية التعليق على خدماتنا.

كيف يمكننا مساعدتنا

- إعطائنا مردودكم من خلال إحدى الطرق التي نقدمها وإخبارنا عن كيف نُبلي.

3ج- حماية المعلومات الشخصية الخاصة بك

إلتزامنا تجاهكم

- سوف نستخدم معلوماتك الشخصية فقط لأغراض المخطط المساعدة.
- سوف نحرض تماماً على أن نحفظ بالمعلومات التي تعطينا أياها في سرية.
- سوف نتخلص بصورة آمنة من التفاصيل الخاصة بالاتصال بك بمجرد التمكن من ذلك بعد التحول الرقمي أو بعد أن نخبرنا بأنك لا ترغب في الحصول على المساعدة منا.
- إذا ما ساعدك صديق أو قريب مساعدتك في مخطط المساعدة، سوف نقوم بجمع واستخدام التفاصيل الشخصية لهذا الشخص بنفس الطريقة التي ذكرناها سابقاً.

2- قد تكون التفاصيل التي نحصل عليها ذات طابع شخصي (على سبيل المثال، إذا ما كنت فاقداً للبصر تماماً) إذا ما كان ذلك ضرورياً في مساعدتنا في مخطط المساعدة.

1- سوف نقوم بإعطاء التفاصيل الشخصية الخاصة بك فقط إلى شخص ما أو شركة ما عندما يكون ذلك ضرورياً بالنسبة لك للحصول على المساعدة بموجب مخطط المساعدة. إذا ما اخترت الحصول على معدات التلفاز الرقمي وأي خدمات اشتراك من مزود آخر ليس بموجب الخيار القياسي، سوف نقوم بإعطائهم اسمك وعنوانك وأي معلومات أخرى ذات صلة. سوف يقوم المزود الآخر بإخبارك كيف سيقوم باستخدام المعلومات الخاصة بك. لن نقوم بالكشف عن التفاصيل الشخصية الخاصة بك في أي ظروف أخرى بدون الحصول على تصريحك أولاً.

4- سوف نتخلص بصورة آمنة من التفاصيل الخاصة بالاتصال بك بمجرد التمكن من ذلك بعد تزويدك بكافة الخدمات أو بعد أن تخبرنا بأنك لا ترغب في الحصول على المساعدة من مخطط المساعدة.

5- إذا ما طلبت من صديق أو قريب مساعدتك في مخطط المساعدة، سوف نقوم بجمع واستخدام التفاصيل الشخصية لهذا الشخص بنفس الطريقة التي ذكرناها سابقاً. يُرجى التأكد من أن صديقك أو قريبك على علم بذلك.

سوف نقوم باستمرار بمراقبة أدائنا بموجب كتيب معايير الخدمة.

تضم طرق قياسنا لأدائنا:

- النظر إلى السرعة التي نقوم من خلالها بتوصيل المعلومات لك بعد تقدمك بالطلب؛
- السماح لكم بالوصول لنا بدون أدنى تأخير، بغض النظر عن كيفية اختيارك للاتصال بنا؛
- الرد على الطلبات البريدية للمساعدة خلال أسبوعين؛
- الرد على رسائل البريد الإلكتروني خلال أسبوع واحد؛
- تركيب المعدات في زيارة واحدة متى كان ذلك ممكناً، و
- النظر إلى مدى رضائك عن مخطط المساعدة. كما ستقوم مؤسسات أخرى بقياس أدائنا.
- سوف نتأكد أمانة بي بي سي من أنه تتم إدارة مخطط المساعدة للإضافة القيمة للمال لصالح دافع أتعاب الترخيص.
- سوف تقوم أمانة بي بي سي بنشر تقارير التقدم كل عام.
- سوف تتم دعوة مكتب التدقيق القومي لمراجعة ما إذا ما قمنا بإضافة قيمة للمال على الأقل كل عامان.

ملحق 2: سياسة حماية البيانات الخاصة بنا

1- سوف نقوم فقط بجمع واستخدام التفاصيل الشخصية الخاصة بك لتقديم المساعدة لك عن طريق The Switchover Help Scheme.