

)Venue Name(

المقابلة المسؤولة قواعد السلوك

2014

موافق عليها من لجنة تنظيم المشروبات الروحية وألعاب القمار في ولاية
فيكتوريا (VCGLR)
- في ٢٧ يونيو ٢٠١٢ -



قواعد سلوك المقامرة والمسؤولة في مراكز المقامرة المجهزة بآلات القمار الإلكترونية

1. التزام المركز بالمقامرة والمسؤولة

يعرض هذا الإعلان على مدخل قاعة القمار و/ أو عند نقطة تواجد أمين الصنادوق في قاعة القمار:

يلتزم هذا المركز بتقديم أعلى معايير رعاية العملاء والمقامرة والمسؤولة. إن قواعد السلوك للمقامرة والمسؤولة التي نتبناها تصف كيف نقوم بذلك.

المقامرة والمسؤولة تعني أن المراهكين يمارسون الخيار المنطقي والعقلاني القائم على المعرفة والظروف الخاصة. إن المقامرة والمسؤولة تعني مسؤولية مشتركة وعملًا جماعيًا من قبل صانعي القرار والدعم والافراد والمجتمع.

2. توفير قواعد السلوك

ستتوفر قواعد السلوك للعملاء بالشكل المكتوب وبمختلف لغات المجتمع العربي عند الطلب. يلصق إعلان على مدخل قاعة القمار أو عند نقطة تواجد أمين الصنادوق في قاعة القمار لإعلام العملاء بذلك.

كما إن قواعد السلوك ستكون متوفرة على الموقع الإلكتروني للمركز في لغات المجتمع المختلفة. (هذا ينطبق فقط على المركز الذي لديه موقع إلكتروني)

بعض هذه اللغات:

الأيونانية

الإيطالية

الفيتنامية

الصينية

العربية

التركية

الإسبانية

3. معلومات عن المقامرة المسؤولة

يقوم هذا المركز بإبراز معلومات تتعلق بالمقامرة المسؤولة على عدة أشكال بما فيها، المنشورات واللافئات والإعلانات الضوئية (PID) الموجهة للاعب على شاشة آلة القمار الإلكترونية (EGM).

كما يلي أمثلة عن تلك المعلومات:

1) كيف تقامر بمسؤولية

WHO REALLY WINS?

These machines are a form of entertainment that can be fun. The longer you play a poker machine, the more likely you are to lose or to spend more money than you want to.

THE MACHINE PROVIDES THE FACTS ABOUT POKIES AND THE CHANCES OF WINNING.

FACTS: The machine provides you with information on how to play and how to win. The machine also provides you with information on how to play and how to win. The machine also provides you with information on how to play and how to win.

HOW DO GAMING MACHINES WORK?

EVERY TIME YOU PLAY A POKER MACHINE, THE MACHINE PROVIDES YOU WITH INFORMATION ON HOW TO PLAY AND HOW TO WIN. THE MACHINE ALSO PROVIDES YOU WITH INFORMATION ON HOW TO PLAY AND HOW TO WIN.

THE REAL CHANCE OF WINNING.

THE REAL CHANCE OF WINNING	THE REAL CHANCE OF WINNING
100% chance of winning	100%
99% chance of winning	99%
98% chance of winning	98%
97% chance of winning	97%
96% chance of winning	96%
95% chance of winning	95%
94% chance of winning	94%
93% chance of winning	93%
92% chance of winning	92%
91% chance of winning	91%
90% chance of winning	90%
89% chance of winning	89%
88% chance of winning	88%
87% chance of winning	87%
86% chance of winning	86%
85% chance of winning	85%
84% chance of winning	84%
83% chance of winning	83%
82% chance of winning	82%
81% chance of winning	81%
80% chance of winning	80%
79% chance of winning	79%
78% chance of winning	78%
77% chance of winning	77%
76% chance of winning	76%
75% chance of winning	75%
74% chance of winning	74%
73% chance of winning	73%
72% chance of winning	72%
71% chance of winning	71%
70% chance of winning	70%
69% chance of winning	69%
68% chance of winning	68%
67% chance of winning	67%
66% chance of winning	66%
65% chance of winning	65%
64% chance of winning	64%
63% chance of winning	63%
62% chance of winning	62%
61% chance of winning	61%
60% chance of winning	60%
59% chance of winning	59%
58% chance of winning	58%
57% chance of winning	57%
56% chance of winning	56%
55% chance of winning	55%
54% chance of winning	54%
53% chance of winning	53%
52% chance of winning	52%
51% chance of winning	51%
50% chance of winning	50%
49% chance of winning	49%
48% chance of winning	48%
47% chance of winning	47%
46% chance of winning	46%
45% chance of winning	45%
44% chance of winning	44%
43% chance of winning	43%
42% chance of winning	42%
41% chance of winning	41%
40% chance of winning	40%
39% chance of winning	39%
38% chance of winning	38%
37% chance of winning	37%
36% chance of winning	36%
35% chance of winning	35%
34% chance of winning	34%
33% chance of winning	33%
32% chance of winning	32%
31% chance of winning	31%
30% chance of winning	30%
29% chance of winning	29%
28% chance of winning	28%
27% chance of winning	27%
26% chance of winning	26%
25% chance of winning	25%
24% chance of winning	24%
23% chance of winning	23%
22% chance of winning	22%
21% chance of winning	21%
20% chance of winning	20%
19% chance of winning	19%
18% chance of winning	18%
17% chance of winning	17%
16% chance of winning	16%
15% chance of winning	15%
14% chance of winning	14%
13% chance of winning	13%
12% chance of winning	12%
11% chance of winning	11%
10% chance of winning	10%
9% chance of winning	9%
8% chance of winning	8%
7% chance of winning	7%
6% chance of winning	6%
5% chance of winning	5%
4% chance of winning	4%
3% chance of winning	3%
2% chance of winning	2%
1% chance of winning	1%
0% chance of winning	0%

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS

- WHO REALLY WINS ON THE POKIES?
- HOW DO THE POKIES WORK?
- WHAT ARE MY CHANCES OF WINNING?

2) كيف تحدد الوقت وسقف الإنفاق وتلتزم بهم

DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT

3) توفير خدمات المساندة

STAYING ON TOP OF YOUR GAMBLING PROBLEM

YOUR NEXT STEP IS EASIER THAN YOU THINK.

GAMBLER'S HELP YOUR JOB

4) سياسة دفع المبالغ الممكّنة لكم يلي:

تبعاً للقانون تدفع جميع الأرباح الآتية من تجميع النقاط والتي تصل قيمتها إلى 1,000 دولار وما فوق بكاملها بموجب شيك مصرفي لحساب شخص وليس لحساب دفع نقدي. هذه الأرباح لا يمكن صرفها مقابل نقاط تصرف في آلات القمار الإلكترونية.

5) حظر توفير الدين لغرض القمار.

6) برنامج النئى بالنفس الخاص بالمركز. يمكن للعملاء التحدث مع الموظف المسؤؤل عن المقامرة المسؤولة أو المدير المناوب أو أخذ نسخة من كتيب برنامج النئى بالنفس المعروض في قاعة القمار.

7) معلومات أخرى تتعلق بالمقامرة المسؤولة وبما فيها كيفية الوصول إلى الموقع الإلكتروني الحكومي الذي يعالج طريقة إدارة المال بذلك مع www.moneysmart.gov.au أو أي مواقع حكومية مماثلة الخاصة بـ 'إدارة الأموال'.

4. معلومات عن ألعاب القمار

إن قواعد كل لعبة من ألعاب آلات المقامرة الإلكترونية، بما فيها حظوظ الربح، متوفرة للعمالء من ضمن المعلومات الضوئية للاعب (PID) على شاشة الآلة. كما إن المعلومات الخاصة بكيفية قراءة المعلومات الضوئية متوفرة لدى الموظفين و/أو في الكتيب الخاص بتفسير المعلومات الضوئية للاعب (PID) والموجود في قاعة القمار.



5. إستراتيجيات الالتزام المسبق

إن هذا المركز يشجع العمالء الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية أن يحددوا لأنفسهم الوقت والإنفاق نسبة لظروفهم. هناك لافتات في قاعة القمار وعلى آلات القمار الإلكترونية ترشد العمالء إلى تحديد الوقت وسقف الإنفاق والالتزام بهم.

جميع آلات القمار الإلكترونية في هذا المركز تمكّن اللاعب من معرفة المدة التي يقضيها وحجم المبلغ المنفق خلال جلسة المقامرة الواحدة. إن المعلومات الخاصة بكيفية تشغيل عملية متابعة الوقت والإنفاق على أية آلة متوفرة لدى موظفي المركز وأيضا في كتيب المعلومات الضوئية للاعب (PID) المعروض في المركز.



6. التفاعل مع العملاء

إن موظفي هذا المركز ملتزمون بتوفير خدمات عالية الجودة للعملاء بصورة مستمرة وهم دائماً على دراية لمسؤولية العملاء والمركز فيما يختص بالمقامرة والمسؤولية.

لقد عيّن هذا المركز موظفاً مسؤولاً عن المقامرة والمسؤولية / مديراً مسؤولاً عن المقامرة وهو متواجد بصورة مستمرة طالما كان المركز مفتوحاً.

في حال تقديم أي شخص من موظف بخصوص معلومات تتعلق بخدمات خاصة بمشكلة المقامرة أو في حال ظمر على أي شخص دلائل معاناة من مشكلة المقامرة، فيجب توجيّه الشخص مباشرة إلى الموظف المسؤول عن المقامرة والمسؤولية / المدير المسؤول عن المقامرة لطلب المساعدة.

على الموظف المداوم الاقتراب من أي عميل تظهر عليه علامات توتر أو يتصرف بشكل غير مقبول وعرض عليه المساعدة. تتضمن علامات التوتر الشخص الذي:

يعرّف عن نفسه بأن عنده مشكلة مقامرة؛
يظمر تصرفاً عدوانياً أو غير اجتماعي أو يائساً خلال ممارسته للمقامرة؛
يطلب اقتراض المال من الموظفين أو من العملاء الآخرين أو يستمر في المقامرة بعائدات الربح الكبيرة؛
يقامر يومياً لفترة طويلة - أي لمدة ثلاثة ساعات أو أكثر من دون أخذ قسط من الراحة؛
يتحاشى التواصل مع الآخرين عند المقامرة أو يقوم بالتكلم المحدود جداً مع الآخرين أو التفاعل القليل مع الأحداث التي تجري حوله.

في هذه الظروف، يمكن للموظف عرض المساعدة الملائمة استناداً للظروف الخاصة، مثلاً،

التحدث مع العميل وتشجيعه على أخذ قسط من الراحة؛
تقديمه للموظف بعض المرطبات (مثل فنجان قهوة أو شاوي) في مكان أكثر هدوءاً بمعزل عن قاعة القمار؛
عرض على العميل المساعدة بتنسيق ترتيب رحيله عن مركز القمار.

يدوّن أي تفاعل بين الموظف المسؤول عن المقامرة والمسؤولية والعملاء في سجل المقامرة والمسؤولية ويتضمن التدابير المتخذة. هذا السجل هو محميّ بقانون الخصوصية. إن التفاصيل التي يجب تدوينها في السجل تشمل

التاريخ وزمن الحدث أو الأمر؛
اسم (الموظف) الموظف (المشارك) (المشاركين)؛
اسم العميل (المعني) إذا توفر؛
وصف عام أو تفصيلي لوقائع الحدث أو الأمر؛
التدابير المتخذة من الموظف (مثل.. تزويد العميل بالمعلومات المتعلقة بـ 'مساعدة المقامر / النئي بالنفس الطوعي'.).

7. معلومات عن برنامج الولاء للعملاء

ملاحظة:

7,1 هذا البنود المنصوص به في قواعد السلوك للمقارنة المسؤولة يطبق فقط في المراكز التي تحتنق برنامج الولاء وهذا الولاء منصوص عليه في الفقرة 3,1 من قانون تنظيم المقامرة. يتمثل برنامج الولاء هذا بـ

تتبع حجم مبالغ العميل المصروفة؛ و

مكافآت تستند على حجم المبالغ المصروفة.

7,2 لا يسمح للشخص الذي ينفذ بنفسه البقاء أو الالتحاق ببرنامج الولاء.

لدى انضمام العميل لبرنامج الولاء الخاص بالمركز أو بعد ذلك بقليل، يعطى العميل معلومات مطبوعة تشمل بنود برنامج الولاء؛ و
كيف يمكن الحصول على المكافآت؛ و
كيف يمكن تبديل المكافآت؛ و
مبى تنتهى صلاحية هذه المكافآت.

سيجري إعلام العملاء المشتركيين في البرنامج عن المكافآت التي جمعوها بموجب برنامج الولاء وذلك عن طريق بيان خطي دوري (على الأقل مرة كل سنة) حسب ما يحدده المركز.

8.

السياسة المتبعة بالنسبة لممارسة الموظفين المقامة

**** Venue to select one option
Either**

** لا يسمح لموظفي المركز بممارسة القمار هنا في المركز في أي وقت، بما فيه اللعب على آلات القمار الإلكترونية وكينو والرهان وشراء بطاقات اليانصيب.

Or

لا يحق للموظفين المقامة خلال دوام عملهم. يمكن لموظفي المركز ممارسة المقامة خارج أوقات دوام عملهم في المركز شرط أن لا يكونوا مرتدين بزة العمل ولا يظهرون بطاقة التعريف الشخصية لرخصة المقامة وقد تغيبوا عن المركز بعد تأدية نوبة عملهم الأخيرة.

Plus, in addition to either of the above alternatives

تعد كل سنة دورات لتطوير مقدرات الموظفين ومعلوماتهم المتعلقة بالمقامة المسؤولة وذلك بالتنسيق مع مركز خدمة مساعدة المقامرين المحلية. يزود كل موظف جديد عند مباشرته العمل برزمة تعليمات تحتوي على معلومات تتعلق بالمقامة المسؤولة وخدمات الدعم المختصة بمشاكل المقامة.

يقوم المركز بتقديم المساعدة لكل موظف يشير أن لديه مشكلة مقامة، وذلك بالتأكد من تذييده بالمعلومات الخاصة بمشكلة المقامة والخدمات المساندة والمتوفرة. سوف يحترم حق الموظف بالخصوصية وأي من تلك الأمور لن يدون في السجل.

9.

خدمات الدعم بالنسبة لمشكلة المقامة

يلتزم المركز بالمحافظة على روابط قوية مع خدمات الدعم المحلية المختصة بمشكلة المقامة. يجتمع كبار موظفي هذا المركز دوريًا مع خدمات مساعدة المقامرين المحلية ومع موظفي المركز الذين يشرفون على المساعدة. بعبء الأمثلة على كيفية تواصلنا مع خدمات مساعدة المقامرين المحلية ومع موظفي المساندة في المركز هي:

عقد دورات تدريبية دورية (على الأقل مرة كل سنة) للموظفين، يديرها مكتب خدمة مساعدة المقامرين المحلي؛
عقد اجتماعات إدارية دورية بين المسؤولين/مدير المركز وبين مكتب خدمة مساندة مشاكل المقامة/ أو موظفي المساندة في المركز.

تحفظ تفاصيل هذه الاجتماعات في سجل المقامة المسؤولة. تتضمن تفاصيل الاجتماع

وقت وتاريخ الجلسة

أسماء الحضور

الموضوعات التي تمت مناقشتها

القرارات / بنود العمل الناتجة عن الاجتماع

تاريخ الاجتماع القادم

إذا كان لأي عميل شكوى حول كيفية تطبيق قواعد السلوك هذه، عليه أن يتقدم بها خطياً مباشرة إلى مدير المركز. يتحقق مدير المركز من جميع الشكاوى الواردة ويتأكد من أنها تتعلّق بطريقة العمل بقواعد السلوك. توجه الشكاوى المتعلّقة بخدمة العملاء أو باستعمال آلات القمار إلى مدير المركز / الموظف المناوب. يقوم موظفي المركز بتقديم المساعدة للعميل تتعلّق بالية الشكاوى إذا طلب منهم ذلك.

سيتم التحقيق في الشكاوى المقدمة بتفهم وفي أقرب وقت. يتم الفصل بالشكاوى على النحو التالي:

يتم إبلاغ العميل باستلام الشكاوى؛
إذا تقرر عدم التحقيق في الشكاوى المقدمة لأن لا صلة لها بتطبيق قواعد السلوك، يتم إبلاغ العميل بالأسباب؛
قد يطلب مدير المركز أثناء التحقيق معلومات من الموظف المعني عن موضوع الشكاوى؛
على مدير المركز التحقق أن التعامل مع العميل جرى بعقلانية ووفقاً لقواعد السلوك؛
إذا تم التثبت من الشكاوى سوف يقوم مدير المركز بإبلاغ العميل بالإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه المشكّلة؛
يتم دائماً تبليغ العميل بنتائج الشكاوى؛
تحتفظ تفاصيل الشكاوى في سجل المقامرة المسؤول؛
توضع تفاصيل الشكاوى بتصرف لجنة تنظيم المشروبات الروحية وألعاب القمار في ولاية فيكتوريا (VCGLR) عند الطلب.

إذا لم يكن بالإمكان الفصل بالشكاوى في المركز، تحال إلى مؤسسة المحكمين والوسطاء في أستراليا (IAMA). يمكن لأي طرف له علاقة بالشكاوى الاتصال بالمؤسسة للبدء بشكاوى بالإمكان أي طرف الذهاب إلى موقع المؤسسة (www.iama.org.au) وتحميل استمارة حل النزاعات (Dispute Resolver form) ومن ثم تقديم هذه الاستمارة بعد تعبئتها وتضمينها الرسم المطلوب إلى المؤسسة. سيقوم بعدها الوسيط/الحكم بالاتصال بكل الأطراف لتسهيل التوصل إلى حل. ملاحظة: إن الشكاوى المقدمة لهذه المؤسسة المسبقة لحلها قد تكون مكلفة. جميع الأطراف مدعوون إلى محاولة حل الأمور على مستوى المركز قبل طلب الوساطة المهنية.

يجب حفظ الوثائق المتعلّقة بجميع الشكاوى ضد قواعد السلوك في سجل المقامرة المسؤولة لكي تتمكن لجنة تنظيم المشروبات الروحية وألعاب القمار في ولاية فيكتوريا (VCGLR) الاطلاع عليها عند الحاجة.

11. القاصريين

يحظر على القاصريين المقامرة، وهذا يشمل بيع تذاكر وخدمات القمار لهم. تعرض اللافيات على مداخل قاعات القمار محظرة على القصار الدخول. يتحمل جميع الموظفين مسؤولية طلب إثبات العمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان عمر العميل على الأقل 18 سنة. إذا لم يكن بالإمكان التحقق من العمر من خلال الأوراق الثبوتية، يجب الطلب من العميل مغادرة قاعة القمار.

12. الجوع العام في قاعة المقامرة

سيتم تشجيع العملاء على أخذ استراحات منتظمة من اللعب على آلات القمار. قد تكون طريقة التشجيع على أشكال مختلفة من خلال إعلانات مثل إعلان أن استراحة الشاي الصباحية جاهزة؛ إعلان سحب قرعة لأعضاء النادي؛ بدء نشاط معين مثل ألحان الصباح.

تعلق الساعات في الأماكن الرئيسية من صالة القمار بحيث يكون العملاء على بينة من مرور الوقت. على الموظفين خلال أداء عملهم المداخلة مع العملاء عندما يكون ذلك مناسبا. يمكن لهذه المداخلة أن تقطع حدة وطول فترة اللعب على آلات القمار الإلكترونية.

13. المعاملات المالية

إن المركز لا يقبل أن يدفع العميل عن طريق الشيكات المصرفية.

يتم عرض لوحة بهذا المعنى قرب نقطة تواجد أمين الصندوق في قاعة القمار.

أي مبلغ دون 1000 دولار يربحه العميل من آلات المقامرة في هذا المركز يمكن دفعه نقداً أو عن طريق شيك مصرفي. تبعا للقوانين تدفع جميع الأرباح والأرباح الآتية من تجميع النقاط والتي تصل قيمتها إلى 1,000 دولار وما فوق بكاملها بموجب شيك مصرفي لحساب شخص وليس لحساب دفع نقدي. هذه الأرباح لا يمكن صرفها مقابل نقاط تستعمل في آلات القمار الإلكترونية.

يحفظ سجل مدفوعات الأرباح في قاعة القمار.

14. الدعاية والترويج

إن جميع أشكال الإعلانات الـغير موجة لشخص معين عن آلات القمار الـإلكترونية ومنجاتها هي ممنوعة في ولاية فيكتوريا.

جميع الإعلانات لغير آلات القمار الـإلكترونية التي يقوم بها هذا المركز أو التي تقام نيابة عن هذا المركز يجب أن تمتثل لقواعد الإعلانات الأخلاقية التي تبنتها الجمعية الوطنية الأسترالية الوطنية للمعلنين. (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

كل مشروع إعلان أو ترويج مقترح يتم قياسه مقابل قائمة ضوابط منبثقة من قواعد الأخلاق المتبعة من الجمعية الأسترالية الوطنية للمعلنين.

كذلك، وقبل نشر الإعلان، تقوم الإدارة بمراجعة جميع مواد الدعاية والترويج للتأكد من أنها

غير زائفة أو مضللة أو خادعة بالنسبة لاحتمالات الربح أو الجوائز أو حظوظ الفوز؛

غير مسيئة أو غير معيبة بطبيعتها؛

لا تعطي انطباعاً بأن المقامرة هي إستراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛

لا تروج لاستهلاك الكحول عند شراء تذاكر القمار؛

عدم إدراج اسم أي شخص فائز في أي إعلان من دون أخذ موافقته المسبقة.

15. تطبيق قواعد السلوك

إن قواعد السلوك هي جزء من رزمة معلومات تعطى لكل موظف جديد في فترة تأهيله عند مباشرته العمل. لقد تلقى الموظفون تدريجياً عن أهداف ومحتويات وطريقة تطبيق قواعد السلوك.

جميع القضاة المرشحة بالخاصة بقواعد السلوك من قبل الموظفين أو العملاء يجب توجيهاً إلى الموظف المسؤول عن المقامرة المسؤولة/ مدير المركز المنوب لمعالجتها.

ستقوم إدارة المركز بالتنويه بالموظفين الذين يساعدون في تطبيق واعتماد قواعد السلوك بشكل فعال.

16. مراجعة قواعد السلوك

يتم مراجعة هذه القواعد سنوياً لضمان امتثالها لقانون تنظيم ألعاب القمار ولأي توجيهات وزارية. كما يتم بنفس الوقت مراجعة طريقة عمل وفعالية قواعد السلوك خلال الأشهر الـ ١٢ المنصرمة. تشمل المراجعة أخذ ردود الفعل من جميع الأشخاص ذوي الصلة، بما فيهم موظفي المركز والعملاء وخدمات الدعم المختصة بمشاكل المقامرة.

يتم تسجيل جميع التعديلات المطلوبة للممارسات الحالية في المركز ومن ثم تطبيقتها كلما كان ذلك ممكناً. تسجل جميع التعديلات في سجل المقامرة المسؤولة للمركز. أي تعديلات مقترحة لقواعد السلوك يجب أن تخضع لموافقة لجنة تنظيم المشروبات الروحية وألعاب القمار في ولاية فيكتوريا (VCGLR).