



The Greater Metropolitan
Cemeteries Trust

Lasting memories, peaceful places.

إستفسارات شائعة عن المدافن





كيف يمكنني تحديد مكان القبر؟

لتحديد مكان قبر، يرجى الاتصال بالمقبرة على الرقم الموجود على الصفحة الخلفية. ولكي تتمكن من العثور على القبر بالسرعة الممكنة، سوف نطلب منك الاسم الكامل والعمر وسنة الوفاة. وسوف ندلك على مكان القبر بالتحديد. وللحصول على خريطة أو إرشادات عن كيفية الوصول إلى القبر، يرجى مراجعة المكتب عند زيارتك للمقبرة، وسوف نساعدك. ويمكنك أيضاً البحث عن القبر على موقع GMCT الإلكتروني (www.gmct.com.au)، وذلك عن طريق النقر على زر "البحث عن المتوفين" "Deceased Search" من القائمة الموجودة في الصفحة الرئيسية.

ما هي أهمية تحديث بياناتي؟ وكيف يجب أن أقوم بذلك؟

كما تقوم بتحديث معلوماتك لدى البنك الذي تتعامل معه أو لدى VicRoads عند الانتقال من المنزل، من المهم أن نخبرنا عندما يتغير عنوانك حتى تتمكن من البقاء على اتصال. ويمكنك تحديث بياناتك عبر البريد الإلكتروني changeofaddress@gmct.com.au أو بإرسال رسالة إلى: PO Box 42, Fawkner 3060. ويرجى تقديم ما يثبت عنوانك السابق وعنوانك الحالي، مع نسخة عن إثبات هوية يحتوي على صورتك ويوضح عنوانك الحالي.

كيف يمكنني الإبلاغ عن السرقة أو التلف والترتيب للاستبدال؟

يتعين على صاحب حق الدفن إبلاغنا بالحادث لكي نقوم بتحديد ما إذا كان بالإمكان تقديم المطالبة. وإذا تم تقديم المطالبة إلى Victorian Managed Insurance Authority (VMIA)، فسوف نصدر إستمارة مطالبة إلى صاحب حق الدفن لإكمالها. وتتوفر أيضاً نسخة عن هذه الإستمارة على موقع VMIA الإلكتروني (www.vmia.vic.gov.au) أيضاً.

- يجب على صاحب حق الدفن إكمال إستمارة المطالبة وتوقيعها وإرجاعها إلينا مرفقة بالمستندات التالية:
- عرضي أسعار لإصلاح أو استبدال الجزء المسروق أو التالف – إذا كانت المطالبة متعلقة بقبر ضخم؛
 - صور فوتوغرافية – توضح كل الأضرار أو المطالبات المتعلقة بالسرقة؛
 - تقرير من الشرطة بشأن كل المطالبات المتعلقة بالأضرار التخريبية أو الكبيرة.

بمجرد أن تستلم VMIA إستمارة المطالبة والمستندات الداعمة، سوف يتم تسجيل المطالبة وإصدار نموذج إقرار. وسوف تؤكد VMIA رقم المطالبة، وإذا لزم الأمر، سوف تصدر تعليمات أخرى لكلا الطرفين.

لماذا يتم تخصيص أماكن دفن، وهل هناك مدافن يمكنني اختيار أماكنها؟

يتم تخصيص أماكن الدفن لمنع تمدد المقبرة على نمط متقطع، فالنسق المنتظم يسمح بإجراء أعمال الصيانة بكفاءة – مثل زرع العشب أو جزه – ويخلق بيئة بصرية تنسم بالأمان للزوار.

تسمح بعض المقابر باختيار مكان مقابل رسم اختيار. وإذا كنت ترغب في اختيار مكان قطعة الأرض، يُرجى التأكد مع مستشار خدمات العملاء الخاص بك مما إذا كانت هناك مناطق يمكنك اختيار مكان فيها.

ما هي الحيازة؟

الحيازة هي الحق في استخدام الممتلكات – وفي هذه الحالة، هي حق الدفن على مدى فترة زمنية معينة. وتكون ملكية المقابر دائمة. ويمكن تملك أماكن تذكارية لدفن رفات الجثث المحروقة لمدة 25 سنة أو بشكل دائم. ويمكن لمستشار خدمات العملاء الخاص بك استعراض الخيارات المتاحة في المقبرة.

هل هناك فترات سماح للعدول عن الشراء بعد شراني لحق الدفن أو لمكان تذكاري؟

نعم. فترة العدول عن الشراء مدتها 30 يوم – شريطة عدم الدفن خلال تلك الفترة.

كيف يجب أن أجري الدفع للمقبرة؟

للحفاظ على أمان مالك ومالنا، لا يمكننا قبول الدفع النقدي. ويمكننا قبول الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية، EFTPOS، الإيداع المباشر، أو بالحوالة المالية. وإذا كنت ترغب في الدفع بشيك، يرجى العلم بأن بعض الخدمات تطلب شيكاً مصرفياً - يرجى الاستفسار من مستشار خدمات العملاء الخاص بك.

باسم من يجب أن أصدر الشيك؟

يجب إصدار جميع الشيكات إلى "The Greater Metropolitan Cemeteries Trust".

هل يمكنني الدفع بالأقساط؟

لا. نحن لا نقبل الدفعات الجزئية.

هل يمكنني تقسيم الدفعات بين المقبرة ووكيل الدفن الخاص بي؟

لا. لأغراض المحاسبة، نحن لا نقبل تقسيم الدفعات.

هل تتأثر طلبات المعلومات بقوانين الخصوصية؟

تلتزم GMCT بقوانين الخصوصية الصارمة. يُرجى الاتصال بنا لمناقشة طلبك.

هل بالإمكان خلط رفات الجثث المحروقة؟

لا. يتم حرق جثة واحدة فقط في كل مرة، ويتم مضاهاة جميع السجلات قبل بدء حرق الجثة. ويتبع موظفو المحرقة هذه الإجراءات الصارمة في كل عملية حرق.

أرغب في شراء قبر ضخم أو عمل شاهد على القبر. ماذا أفعل؟

إذا كنت ترغب في الحصول على قائمة من عمال البناء المسجلين لدى GMCT، يرجى الاتصال بنا أو زيارة موقعنا الإلكتروني للاطلاع على القائمة الحالية. وللحفاظ على الشفافية والاستقلالية، نحن لا نصادق على الموردين ولا يمكننا تزويدك بتوصية. ننصحك بالحصول على عروض أسعار من مختلف الموردين، لأنه قد يكون هناك تباين كبير في الأسعار. ويُستحسن أن تتحقق من جودة أعمال الموردين وسمعتهم في هذا المجال. وبمجرد أن تقدمت بطلبك ودفعت سعر شاهد القبر أو الضريح، فسوف يقوم عامل البناء بالترتيب معنا لأعمال البناء والتكيب.

ما هي أفضل طريقة لكي أعطني باللوح التعريفي؟

سوف تتعرض جميع الألواح التعريفية البرونزية للعوامل المناخية على مرّ الزمن. ويمكنك أن تساعد على إطالة عمر الطلاء الواقي للوح بتنظيفه بانتظام بالماء والصابون المعتدل أو بالمنظفات. قم بشطف اللوح وانتظره حتى يجف. يُنصح باستخدام مواد صقل واقية للبرونز موصى بها. قم بالصقل والتلميع بقطعة قماش.

تحذير: لا تستخدم منظفات الجلع أو المواد الكيميائية النافذة القوية، أو المذيبات. ليست هناك حاجة لاستخدام الطلاء الزيتي والشمعي. استخدم نوعيات ذات خاصية حماية محدودة.

كيف تتم صيانة القبور على المناطق العشبية؟

إستناداً إلى المكان ونوع التربة، قد تستغرق التربة أشهر للاستقرار بعد الدفن. وخلال هذه الفترة، سوف تتم زيادة التراب فوق القبر حسبما يلزم. وسوف تتم إعادة غرس البزور أو إعادة الكساء بالعشب بمجرد أن تصبح الأحوال مواتية للعشب لكي ينمو أو الكساء لكي يثبت. وبمجرد أن ينموالعشب، سوف يتم جزه وصيانته بعناية بشكلٍ منتظم.

لماذا يتغير مظهر أراضي المقبرة؟

يتغير المنظر الطبيعي لعدة أسباب. تتغير الكثير من النباتات تبعاً للموسم، مثل فقدان الأوراق خلال فصل الشتاء أو استعادة الإنبات في فصل الربيع. وتتباين أوقات الإزهار وفقاً لنوع النبات والوقت من السنة. يخطط عمال البستنة والمهندسين للفعاليات الموسمية – ونحن نهدف بكل استطاعتنا إلى تقديم أفضل الأماكن الآمنة حسبما يسمح به الوقت من السنة.

خلال أحوال الطقس القاسية مثل الجفاف وموجات الحر، أو الأمطار الغزيرة، قد تتأثر أراضي المقبرة سلباً بطرق لا يمكن تجنبها. وفي فترات الجفاف، وفي ظل القيود المفروضة على استخدام المياه، نكون بحاجة للحفاظ على العديد من النباتات على قيد الحياة بقدر الإمكان مع كمية المياه المتاحة، وذلك عن طريق الحد من ري المساحات العشبية. وهذا يؤدي إلى فقدان بعض الأعشاب لخصائصها أو ذبولها، وهذا لا يروق لعمال البستنة لدينا ولا للآسر التي تتأثر قبورها.

على نحوٍ مماثل، عندما تهطل أمطار غزيرة جداً يمكن أن يحدث فيضان داخلي، وفي هذه الحالة يتم أخذ قياسات لتصريف المياه الزائدة والحفاظ على توفر المداخل والممرات.

نحن ملتزمون تجاهكم بالتخطيط لكل ما يمكننا القيام به بقدر الإمكان للحفاظ على سبل الراحة في المقبرة خلال أي أحداث غير متوقعة. وسوف نطالعكم بالمستجدات ونود أيضاً معرفة آرائكم.

كيف يمكنني الإدلاء برأيي في المقبرة؟

للاتصال بنا أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني، يرجى استخدام بيانات الاتصال ذات الصلة في الصفحة الخلفية. ويمكنك إرسال آرائك واقتراحاتك بالبريد العادي إلى PO Box 42, Fawkner 3060، أو تعبئة واحدة من بطاقات الآراء والاقتراحات المتوفرة في مكاتبنا. ويمكنك وضع هذه البطاقة داخل أي صندوق بريد بدون الحاجة لطابع بريدي أو دمغة.

إذا لم نستطع حلّ مشكلتك، يمكنك التواصل مع Victorian Ombudsman على الرقم 03 9613 6333.



إذا كان لديك ضعف في السمع أو النطق، اتصل بنا من خلال خدمة التواصل الوطنية:

TTY مستخدمو، 133 677

مستخدمو خدمة تحدث واستمع 1300 555 727

مستخدمو التواصل عبر الإنترنت، عبر الموقع الإلكتروني
www.relayservice.gov.au

مستخدمو خدمة التواصل بالفيديو، التواصل عن طريق رقم فيديو NRS عبر Skype

مستخدمو خدمة SMS للتواصل، 0423 677 767



خدمة الترجمة الشفهية 03 9280 0757

عربي	Italiano
Bosanski	Македонски
မြန်မာ	Malti
普通话	Polski
Hrvatski	Türkçe
Ελληνικά	Tiếng Việt



تسرنا مساعدتك

فريق خدمات عملائنا على استعداد للإجابة على كل أسئلتك.

03 9355 3100

enquiries@gmct.com.au

www.gmct.com.au

PO Box 42

Fawkner VIC 3060

Sydney Road 1187

Fawkner VIC 3060

مكتب المناطق الشمالية

03 9355 3100

Sydney Road 1187

Fawkner VIC 3060

(مكتب اقليمي) Fawkner Memorial Park

- مقبرة كوبرغ
- مقبرة نورثكوت
- منتزه المناطق الشمالية التذكاري
- مقبرة بريستون

مكتب المناطق الغربية

03 9362 6600

Doherty's Road 2-14

Altona North VIC 3025

(مكتب اقليمي) Altona Memorial Park

- مقبرة كيلور
- مقبرة Truganina
- مقبرة Werribee
- مقبرة Williamstown

مكتب المناطق الشرقية

03 9737 2300

Victoria Road 126-128

Lilydale VIC 3140

(مكتب اقليمي) Lilydale Memorial Park

- مقبرة Anderson's Creek
- مقبرة Burwood
- مقبرة Emerald
- مقبرة Healesville
- مقبرة Lilydale Lawn
- مقبرة Templestowe
- مقبرة Yarra Glen



The Greater Metropolitan
Cemeteries Trust

Lasting memories, peaceful places.