



المقامرة المسؤولة
مدونة قواعد السلوك الخاصة ب

2020

Arabic

الإصدار 4 حسب التوجيهات الوزارية الجمعة 21 فبراير 2020



(هذا المكان)

تفسيرات

التعاريف

مصطلح	معنى
آلة الألعاب	آلة الألعاب الإلكترونية
إدارة	إدارة هذا المكان
آر جي أو	مسؤول عن المقامرة يتم تعيينه بموجب البند 5
سجل المقامرة المسؤول	السجل المحتفظ به في هذا المكان الذي يتم فيه تسجيل المعلومات المطلوبة بموجب المدونة ، وقد يكون أيضا سجلات الخمر و / أو سجلات مكافحة غسل الأموال / تمويل الإرهاب
برنامج الإقضاء الذاتي	برنامج الإقضاء الذاتي الذي اعتمده هذا المكان ونفذ في هذا المكان
آر إس جي	الخدمة المسؤولة للألعاب
موقع	المباني التي تم اعتماد المدونة بشأنها ، وحيثما يوجي السياق ، الكيان المسؤول عن إدارة هذا المكان والذي قد يكون مشغل المكان أو إدارته



1 . رسالة المقامرة المسؤولة

يقع على عاتق هذا المكان واجب اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع وتقليل الضرر الناجم عن تشغيل آلات الألعاب في هذا المكان، بما في ذلك من خلال مراقبة رفاهية لاعبي ماكينات الألعاب، وتثبيط اللعب المكثف والمطول لآلات الألعاب والتدخل عندما يعرض العميل سلوكا يتوافق مع ضرر المقامرة.

وللوفاء بهذا الواجب، اعتمد هذا المكان رسالة المقامرة المسؤولة التالية:

هذا المكان هو جزء لا يتجزأ من مجتمعها.

تلتزم الإدارة برعاية عملائها وموظفيها والمجتمع الأوسع الذي تخدمه. نحن نسعى جاهدين لتقديم جميع خدماتنا بطريقة مسؤولة ومستدامة. كجزء من هذا الالتزام، اعتمدنا مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة هذه وسنوفر الموارد اللازمة (المالية والبشرية) لدعم التشغيل السليم للمدونة في هذا المكان. تم تصميم المدونة لمساعدة الإدارة والموظفين على توفير المقامرة بطريقة مجزية اجتماعيا وممتعة ومسؤولة. تم تعيين RGOs لضمان الامتثال للمدونة وبرنامج الاستبعاد الذاتي في هذا المكان، ويتوفر RGO في جميع الأوقات لمساعدة المستفيدين في مسائل المقامرة المسؤولة. يتم تشجيع العملاء على مطالبة الموظفين بتحديد RGO.

2 . توزيع نسخ من المدونة على موظفي المكان والتدريب على المدونة

- 1 . 2 وستتاح نسخ من المدونة في المكان أو على الموقع الشبكي للمكان ليتمكن كل موظف من الاطلاع عليها.
- 2 . 2 يجب على الموظفين الامتثال للتشريعات التي تتطلب تدريب RSG وتدريب RSG لتجديد المعلومات.
- 3 . 2 يجب على الموظفين الجدد إكمال دليل تدريب الموظفين المصاحب خلال الشهر الأول من بدء العمل في غرفة الألعاب في المكان.
- 4 . 2 يجب على جميع الموظفين إكمال دليل تدريب الموظفين المصاحب في غضون شهر واحد من اعتماد المدونة من قبل المكان ثم كل سنتين على الأقل.
- 5 . 2 ويجب إتاحة نسخ جديدة من المدونة لكل موظف عند إدخال أي تغييرات على المدونة.

3 . توفر الكود للعملاء

- 1 . 3 يجب أن تتوفر نسخة من المدونة على المواقع الإلكترونية التالية:
(أ) شبكة الاتصالات العالمية. (املاً عنوان موقع الويب الخاص بالمكان)
(ب) www.mgv.org.au

2 . 3 يجب توفير نسخة مطبوعة من المدونة للعملاء عند الطلب.



4 . سجل المقامرة المسؤول

- 4 . 1 يجب الاحتفاظ بسجل المقامرة المسؤول في المكان وإتاحته لمفتشي VCGLR عند الطلب.
- 4 . 2 يجب أن يضمن هذا المكان تسجيل تفاصيل جميع حوادث المقامرة المسؤولة والتدخلات في سجل المقامرة المسؤول ، بما في ذلك:

(أ) تاريخ ووقت وقوع الحادث ؛

(ب) تفاصيل الحادث

(ت) تفاصيل التدخل الذي تم إجراؤه استجابة للحادث ؛

(ث) تفاصيل استجابة العميل للتدخل ، إذا كانت معروفة

(ج) تاريخ ووقت تسجيل القيد في سجل المقامرة المسؤول ؛ و

(ح) اسم الفرد ، إذا تم تقديم ذلك طواعية من قبل هذا الفرد.

- 4 . 3 يجب أن يحتفظ هذا المكان بالمعلومات في سجل المقامرة المسؤول لمدة لا تقل عن ستة أشهر من يوم تسجيلها في سجل المقامرة المسؤول.

- 4 . 4 قد يتم توفير المعلومات الموجودة في سجل المقامرة المسؤول لعامل دعم المكان لأغراض التدريب والتطوير بشرط ألا تتضمن المعلومات اسم أي عميل أو خصائصه التعريفية.

5 . ضباط المقامرة المسؤولون

- 5 . 1 عين هذا المكان بعض الموظفين كمنظمات RGOs:

(أ) المسؤولون عن ضمان الامتثال للمدونة وبرنامج الإقصاء الذاتي في هذا المكان ؛

(ب) الذين أكملوا الخدمة المسؤولة المقررة للتدريب على الألعاب ؛ و

(ت) سيكون أحدهم متاحا في منطقة آلة الألعاب في جميع الأوقات التي تتوفر فيها آلات الألعاب

للألعاب.

- 5 . 2 يجب أن تكون هناك علامة معروضة بشكل بارز في منطقة آلة الألعاب تفيد بأن RGO متاح للمساعدة في جميع الأوقات.

- 5 . 3 يجب أن يتخذ RGO جميع الخطوات المعقولة من أجل:

(أ) مراقبة منطقة آلة الألعاب وضمان الامتثال للقانون واللوائح وهذا القانون ؛

(ب) التأكد من أن الموظفين يسجلون حوادث المقامرة المسؤولة والتدخلات في سجل المقامرة المسؤول ؛

(ت) مراقبة العملاء الذين يظهرون سلوكا يتوافق مع ضرر المقامرة وتقديم المساعدة عند الضرورة ؛

(ث) تقديم المشورة للموظفين حول ضرر المقامرة وكيفية الاستجابة لعلامات ضرر المقامرة: و

(ج) الرد على استفسارات العملاء وشكاواهم حول توريد المقامرة في هذا المكان.

6 . التفاعل مع العملاء – التواصل مع المقامرين

- 6 . 1 يجب على موظفي المكان بذل كل جهد ممكن لمعرفة العملاء وما هو معتاد لكل عميل عند لعب آلات الألعاب. يجب على موظفي المكان تشجيع العملاء على الشعور بالراحة عند إخبارهم إذا كانوا يواجهون صعوبات. سيساعد هذا الموظفين على



تحديد ما إذا كان العميل عرضة لمشكلة المقامرة في وقت معين وما إذا كان التدخل مناسباً.

6 . 2 يجب أن يضمن هذا المكان أن الاتصالات مع العملاء لا:

- (أ) حث العميل على الدخول أو البقاء في منطقة آلة الألعاب ؛
(ب) الحث على اللعب على آلة الألعاب (باستثناء الاتصالات التي تشكل جزءاً من نظام ولاء قانوني) ؛ أو
(ت) تعزيز أو تشجيع المغالطات أو المفاهيم الخاطئة حول آلات الألعاب ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- (أ) إخبار العميل أنه يمكنه كسب المال من لعب آلة الألعاب ؛
(ب) إخبار العميل بأن آلة الألعاب أو الجائزة الكبرى لآلة الألعاب قد دفعت أو لم تدفع ، أو أنها مستحقة الدفع ، المكاسب ؛
(ج) مناقشة الحظ أو الخرافات ؛
(د) إخبار العميل بأن "الخطأ الوشيك" يعني أن آلة الألعاب على وشك دفع المكاسب ؛
(هـ) اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن الدوران على آلة الألعاب ليس مستقلاً عن دوران آخر على آلة الألعاب هذه ؛
(و) اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن هناك استراتيجيات يمكن للعميل استخدامها للفوز عند لعب آلة الألعاب (على سبيل المثال ، زيادة أو تقليل مبلغ الرهان لكل سطر أو عدد الخطوات التي يتم الرهان عليها) ؛ أو
(ز) إخبار العميل أنه يستحق الفوز.

6 . 3 يجب أن يتخذ هذا المكان خطوات معقولة لضمان أن الاتصالات مع العملاء لا تشجع اللعب المكثف والمطول لآلة الألعاب.

6 . 4 باستثناء لافتات EFTPOS ، يجب ألا يحدث هذا المكان العميل على:

- (أ) سحب الأموال ، أو سحب المزيد من الأموال ، من منشأة نقدية ؛ أو
(ب) مغادرة المكان للحصول على المال، أو الحصول على المزيد من المال، لتمكين هذا العميل من لعب أو الاستمرار في لعب آلة ألعاب.

6 . 5 ومع ذلك، يجوز لهذا المكان توجيه العميل إلى تسهيلات نقدية عندما يطلب منه العميل ذلك.

7 . التفاعل مع العملاء – التدخل عندما تكون هناك علامات على الضيق

7 . 1 يجب أن يتخذ هذا المكان جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة منطقة آلة الألعاب ومداخل منطقة آلة الألعاب في جميع الأوقات التي تتوفر فيها آلات الألعاب للألعاب.

7 . 2 يجب أن يتخذ هذا المكان جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة العملاء في منطقة ماكينات الألعاب بانتظام لمراقبة السلوك الذي يتوافق مع ضرر المقامرة. قد يشمل السلوك الذي يتوافق مع ضرر المقامرة ، على سبيل المثال لا الحصر:

- (أ) الاقتراب من الموظفين وطلب معلومات حول خدمات المقامرة المشككة ؛
(ب) إخبار الموظفين أن العميل لديه مشكلة في المقامرة ؛
(ت) إظهار علامات الضيق أو السلوك غير المقبول ؛
(ث) التصرف بعدوانية أو بطريقة معادية للمجتمع أو عاطفية بشكل علني بما في ذلك مهاجمة آلات



- الألعاب جسدياً أو البكاء بعد خسارة المال ؛
- (ج) المقامرة كل يوم على مدى فترة طويلة من الزمن وتواجه صعوبة في المغادرة في أوقات الإغلاق ؛
- (ح) القمار لفترات طويلة للغاية من الزمن دون انقطاع ؛
- (خ) طلب اقتراض المال من الموظفين ؛
- (د) لعب آلات ألعاب متعددة في وقت واحد ؛
- (ذ) حجز آلة ألعاب من أجل لعب آلة ألعاب أخرى ؛
- (ر) تجنب الاتصال أثناء المقامرة وعدم التواصل وعدم إدراك البيئة المحيطة ؛ و
- (ز) رفض أخذ استراحة من منطقة آلة الألعاب بعد أن طلب منه ذلك.
- 3 . 7 إذا لاحظ موظفو المكان أي سلوك يتوافق مع ضرر المقامرة، بما في ذلك أي شيء مدرج في الفقرة 2 . 7 ، يجب على مكتب المنظمات الإقليمية تقييم الوضع والتدخل بالطريقة التي يراها المكتب الإقليمي مناسبة. قد يتخذ التدخل شكل واحد أو أكثر مما يلي:
- (أ) تشجيع العميل على النظر في عروض الأطعمة أو المشروبات المتاحة في المكان والتي من شأنها أن تسمح باستراحة اللعب من آلات الألعاب ؛
- (ب) تقديم بعض المرطبات للعميل (مثل الشاي أو القهوة) في جزء أكثر هدوءاً وخصوصية من مكان الألعاب حيث تتاح للعميل الفرصة لطلب معلومات الدعم المناسبة بطريقة سرية ؛
- (ت) مساعدة العميل في ترتيبات السفر من أجل مغادرة المكان؛
- (ث) تزويد العملاء بمعلومات حول دعم المقامرة ؛ و
- (ج) شرح كيفية عمل برنامج الإقضاء الذاتي وتوفير معلومات حول كيفية الوصول إلى البرنامج.
- 4 . 7 يجب ألا يشجع هذا المكان العميل أو يحثه على المشاركة في اللعب المكثف أو المطول على آلة الألعاب.
- 5 . 7 إذا تمت ملاحظة أحد العملاء وهو يلعب آلات الألعاب لفترة طويلة دون انقطاع ، فستفكر RGO أولاً في مطالبة العميل بأخذ استراحة بعيداً عن منطقة آلة الألعاب قبل أي تدخل آخر.
- 6 . 7 إذا حدث تفاعل وقرر هذا التفاعل أن العميل غاضب أثناء اللعب أو طلب المساعدة نتيجة لألعابه ، فستنظر RGO أولاً في مطالبة العميل بأخذ استراحة من منطقة آلة الألعاب قبل أي تدخل آخر.

8 . موظفو مكان الألعاب

- 1 . 8 يجب أن يضمن هذا المكان أن الموظفين لا يلعبون آلات الألعاب في هذا المكان في يوم عمل مدرج.
- 2 . 8 يجب أن يوفر هذا المكان معلومات للموظفين حتى يكونوا على دراية بمخاطر تعرضهم المتزايدة للضرر من المقامرة.

9 . التفاعل مع خدمات دعم مشكلة المقامرة

- يجب أن يضمن هذا المكان أن الإدارة و RGOs يجتمعون مع عامل دعم المكان المرشح لهذا المكان مرة واحدة على الأقل كل ستة أشهر.

10 . بيئة القمار



- 1 0 . 1 يجب ألا يشجع هذا المكان العميل على تشغيل آلات ألعاب متعددة في وقت واحد.
- 1 0 . 2 يجب أن يتخذ هذا المكان جميع الخطوات المعقولة لثني العميل عن حجز جهاز ألعاب من أجل تشغيل آلة ألعاب أخرى.
- 1 0 . 3 خلال ساعات عمل مرافق الأطفعة والمشروبات خارج منطقة آلة الألعاب ، يجب أن يضمن هذا المكان أن العميل يمكنه طلب الأطفعة والمشروبات وتقديمها دون الحاجة إلى دخول منطقة آلة الألعاب.
- 1 0 . 4 قد يقدم هذا المكان للعميل الجالس أو يلعب آلة الألعاب طعاما أو مشروبا بشرط تقديمه كجزء من التفاعل مع هذا العميل وليس كحافز للمقامرة أو البقاء لفترة أطول في آلة الألعاب.