

صحيفة الوقائع حول الملاحظات والتعامل مع الشكاوى

سعيد أو غير سعيد مع خدمتنا؟

نحن نقدر كثيرا ملاحظاتك – إيجابية كانت أو غير ذلك.

تحرص الجمعية على أن تسمع عن تجربتك الأخيرة. هل مررت بتجربة إيجابية مع أحد أعضاء فريقنا – هل قاموا بعمل رائع؟

على الرغم من حسن نوايانا، إلا أننا نعلم أنه قد تسير الأمور خطأ في بعض الأحيان ونود أن نسمع منك إذا حصل هذا الأمر.

يُرجى إعلامنا إذا كانت لديك ملاحظات أو شكاوى عن أي من خدمات مناطق التنسيق المحلية التي نوفرها، أو عن مستوى الخدمة، أو عن أفعال أي من موظفينا.

ماذا إذا كانت شكاوى؟

إذا كانت شكاوىك متعلقة بقضية، أو بإستمارة أو بعمل تمت متابعته من قِبَل برنامج التأمين الوطني للإعاقة فعليك الإتصال ببرنامج التأمين الوطني للإعاقة:

- استخدام الموقع على شبكة الإنترنت: <http://www.ndis.gov.au>
- عبر البريد الإلكتروني: feedback@ndis.gov.au
- عبر الهاتف: **1800 800 110**

إذا كانت شكاوىك تتعلق بموظفي جمعية سانت فانست دي بول فعليك الإتصال بالجمعية:

- عبر البريد الإلكتروني: LACcomplaints@vinnies.org.au
- عبر البريد: PO Box 5 Petersham NSW 2049
- عبر الهاتف: **1800 795 626** (من 8.30 صباحا وحتى 5 مساء من الإثنين إلى الجمعة).

ما الذي نريد أن نعرفه منك؟

عندما تقوم أولاً بتقديم ملاحظات أو شكاوى عبر البريد الإلكتروني، أو البريد، أو الهاتف يلزمنا أن نطلع على:

- إسمك
- أين وكيف يمكننا التواصل معك
- تفاصيل ملاحظاتك، تجربة إيجابية كانت أو شكاوى، تتضمن تاريخ الحدوث وإسم أي من موظفينا الذي قد تكلمت معه فعلا أو قد يكون على علم بالقضية
- النتيجة التي تود الحصول عليها
- وفيما إذا كنت قد أثرت هذه القضية أو قضية مماثلة مع الجمعية من قبل.

كيف سنتعامل مع ملاحظاتك أو شكاوىك؟

سوف نعتزف بملاحظاتك أو شكاوىك، وفي حال الشكاوى، سنقوم بعملية إدارة الشكاوى. سوف تستلم ردا من الجمعية خلال 30 يوما.