

ميثاق خدمة العملاء

التزامنا تجاهكم

- معاملتكم باحترام في جميع الأوقات، وبدون تمييز
- دعم استخدام المترجمين الفوريين، اشخاص داعمين، مصادر للمعلومات مكتوبة بلغتكم او وسائل التواصل
- إعلامكم بكل حقوقكم ومسؤولياتكم
- نضع في الاعتبار سلامتكم (وسلامة أطفالكم) في جميع الأوقات
- نقوم بحماية معلوماتكم الشخصية واستخدامها فقط لأسباب معينة
- إشراككم بالقرارات المتعلقة بالخدمات التي تصلكم
- دعمكم للإتصال والتواصل بخدمات اخرى إذا لزم الامر

بإمكانكم مساعدتنا عن طريق

- توفير معلومات كاملة ودقيقة عنكم وعن وضعكم
- إبلاغنا بأي تغيير في المعلومات او في حال عدم امكانتكم الحضور الى الموعد
- التعامل باحترام وحفظ سلامة الأشخاص الآخرين المستفيدين من خدماتنا والموظفين والمتطوعين
- تقديم آرائكم ومقترحاتكم في تطوير خدماتنا للافضل

آرائكم وتقييمكم

نحن نقدر آرائكم وتقييمكم، الإيجابية والسلبية على حد سواء، لأنها ستساعدنا في تطوير خدماتنا.

- تحدّث مباشرة مع احد الموظفين او المتطوعين
- اتصل بمكتبنا الرئيسي على الرقم 9310 4376 (03)
- أكمل استطلاع رأي العملاء وهو متوفر في مكتب الاستقبال في مركز برودميدوس او عن طريق البريد عند الطلب
- اكتب لنا عن طريق البريد الالكتروني : admin@northernclc.org.au او عن طريق البريد على العنوان:
Level 3, Building 2, 1100 Pascoe Vale Road, Broadmeadows Vic 3047

كيف نتعامل مع الشكاوى

سوف نقدر شكاواك ونقوم بالرد خلال 14 يوم (ايام العمل) تماشياً مع سياسة الشكاوى لدينا. اذا لم تكن راضياً عن طريقة استجابتنا لشكاواك، يمكنك الإتصال بهيئة مستقلة على سبيل المثال Legal Services Board and Commissioner والإتصال على الرقم 1300 796 344 أو عن طريق إرسال بريد الكتروني الى: admin@lsbc.vic.gov.au