



# تقديم شكوى



المكتب المسجل:

294-300 Thomas Street  
Dandenong Vic 3175

هاتف: (03) 9791 6111

فاكس: (03) 9793 5078

بريد الكتروني: [info@wayssltd.org.au](mailto:info@wayssltd.org.au)

موقع الانترنت: [www.wayssltd.org.au](http://www.wayssltd.org.au)

إن WAYSS هي هيئة مسجلة توفر الإسكان، وخدمة مؤهلة لمساعدة الأشخاص الذين لا مأوى لهم

DCN 14/13



## أرقام مفيدة

خدمة الدفاع والتأييد

للمشردين

1800 066 256 (مكالمة مجانية)

وحدة الشكاوي

دائرة الخدمات

البشرية

1300 884 706

إتحاد المستأجرين في فيكتوريا

9416 2577

رقم قسم تسجيل الإسكان

9090 9835

**WAYSS Limited**

ABN 38 080 191 108

هاتف: (03) 9791 6111

فاكس: (03) 9793 5078

بريد الكتروني: [info@wayssltd.org.au](mailto:info@wayssltd.org.au)

## التقدم بشكوى

- تحدث إن أمكن مع الشخص المعني من أجل محاولة حل القضية في أقرب وقت ممكن
- وإذا لم يكن ذلك ممكناً، يمكنك أن تسأل شخصاً لكي يتحدث بالنيابة عنك. ويتضمن هذا:
  - صديقاً أو قريباً
  - خدمة الدعم والتأييد (وفق إدراجها في هذه النشرة)
- يمكنك أيضاً التحدث إلى منسق أو مدير البرنامج أو الخدمات الذي سوف يناقش شكواك معك

## الشكاوى الرسمية

- أطلب التحدث مع منسق أو مدير البرنامج أو الخدمات
- سوف يسألك منسق أو مدير البرنامج أو الخدمات إذا كنت ترغب بتقديم شكوى رسمية
- سوف يتم تقديم شكواك خطياً
- سوف تقوم هيئة WAYSS المحدودة بإشعارك بتلقي شكواك خلال يومي عمل

## التعامل مع شكواك

- سوف ينظر إلى شكواك جدياً ويتم التحقيق بعناية والتعامل معها بسرعة وسرية
- يمكنك الإتصال في أي وقت لمعرفة كيفية التقدم الذي تم إحرازه
- سوف يقوم المدير أو المنسق بإعلامك بنتائج شكواك في غضون شهر من تقديمها

## ما الذي سيحدث بالنسبة للمعلومات التي وفرتها؟

- سوف تستعمل من أجل التحقيق والمساعدة في حلّ الشكوى
- سيتمّ تخزينها بالإستناد مع قانون خصوصية المعلومات وقانون السجلات الصحية في سجل الشكاوي المركزي
- سوف تستعمل من أجل توجيه التحسينات المستقبلية في إيصال الخدمة
- سوف تستعمل للمساعدة في تطوير خدمات ريفية المستوى يتمّ التركيز فيها على الزبون

إذا لم تكن مسروراً من كيفية معاملة الخدمة لك، أو إذا أردت أن تطرح سؤالاً يتعلق بالخدمة التي حصلت عليها، فإن من حقك تقديم شكوى أو الإعراب عن قلقك.