



طريقة تقديم الشكاوى

المكتب المسجل:

294-300 Thomas Street
Dandenong Vic 3175

تلفون: (03) 9791 6111

فاكس: (03) 9793 5078

البريد الالكتروني: info@wayssltd.org.au

الموقع الالكتروني: www.wayssltd.org.au

وايز دي جهة مسجلة لتقديم خدمة الاسكان و
مسموح ليها بتقديم خدمة المساعدة للمشردين

DCN 141/3

ارقام تهمك

خدمة الدفاع و التأييد عن
المشردين

1800 066 256 (خط مجاني)

وحدة الشكاوى
في ادارة الخدمات
الانسانية

1300 884 706

اتحاد المستأجرين في فيكتوريا
9416 2577

سجل الاسكان

9090 9835



WAYSS Limited

ABN 38 080 191 108

تلفون: (03) 9791 6111

فاكس: (03) 9793 5078

البريد الالكتروني info@wayssltd.org.au

طريقة التقدم بشكوى

- اذا ممكن تكلمي الزول المسؤول عشان تحاولي تحلي القضية باسرع وقت ممكن
- اذا ده ما ممكن، تقدري تطلبي من زول ثاني انو يتكلم بالنيابة عنك، الزول ده ممكن يكون:
 - صديق او قريب
 - خدمة التأييد و الدفاع (من الليسته الموجوده في نهاية المنشور ده)
- تقدري تتطلبي انك تتكلم مع مدير/منسق البرنامج/ الخدمة اللي حيتصل بيكي عشان يناقش معاكي شكوتك

الشكوى الرسمية

- اطلبي انك تتكلمي مع مدير/منسق البرنامج/الخدمة
- المدير/المنسق للبرنامج/الخدمة حيسالك اذا كنتي عايزة تتقدمي بشكوى رسمية
- حيكاتبو شكوتك
- حيوصلك اخطار من وايز في خلال يومين شغل انو شكوتك وصلت

التعامل مع شكوتك

- حيتم التعامل مع شكوتك بجديه، حيتحقق فيها و يتصرفو معاها بسرعه و سرية
- تقدري تتصلي في اي وقت عشان تسالي عن نتيجة شكوتك
- المدير/المنسق حيقول ليكي نتيجة شكوتك خلال شهر من تقديمها

شئو حيجصل بالمعلومات اللي حتقدمها؟

- المعلومات دي حتستخدم للتحقيق في شكوتك و حلها
- حتتحفظ في سجل رسمي للشكاوى بحسب تشريع سرية المعلومات و تشريع السجلات الطبية
- حتستخدم في المستقبل لتحسين الخدمات و طريقة توصيلها
- حتستخدم في تطوير خدمات عالية الجودة تركز على الزبون

اذا ما كنتي مبسوطه بالطريقة اللي اتعاملتي بها او عايزة تسالي عن الخدمة اللي اتقدمت ليكي، عندك كل الحق في تقديم شكوى او رفع تساؤل