

WAYSS
LTD

فراهمی مسکن و
خدمات
امدادی در جامعه

**شکایت
کردن**

دفتر ثبت شده:

294-300 Thomas Street
Dandenong Vic 3175

تلفون: (03) 9791 6111

فکس: (03) 9793 5078

ایمیل: info@wayssltd.org.au

وب: www.wayssltd.org.au

WAYSS يك تهیه کننده ثبت شده مسکن و اداره به رسمیت شناخته شده کمک بی سرپناهی است.

DCN: 141/3

نمرات مفید

خدمت وکالت

بی سرپناهی

1800 066 256 (تلفون مجانی)

واحد شکایات

اداری وزارت

خدمات انسانی

1300 884 706

اتحادیه کرایه نشینان ویکتوریا

9416 2577

مسوول اداره ثبت امور مسکن

9090 9835

WAYSS
LTD

فراهمی مسکن و
خدمات
امدادی در جامعه

WAYSS Limited

ABN 38 080 191 108

تلفون: (03) 9791 6111

فکس: (03) 9793 5078

ایمیل: info@wayssltd.org.au

شکایت کردن

- اگر ممکن باشد کوشش کنید بخاطر حل هر چه زودتر مسأله با شخص طرف نگرانی صحبت کنید

اگر این ممکن نباشد میتوانید از شخصی بخواهید که به نمایندگی از شما صحبت کند. این میتواند مشتمل باشد بر:

- يك دوست یا خویشاوند
- يك اداره خدمت وکالت

(چنانچه در عقب این رساله درج است)

- شما همچنان میتوانید صحبت کردن با مدیر/منتظم پروگرام/ اداره را تقاضا کنید تا به خاطر مذاکره درباره شکایت تان با شما به تماس شود.

شکایات رسمی

- صحبت کردن با مدیر/منتظم پروگرام/خدمت را تقاضا کنید
- مدیر/منتظم پروگرام/خدمت از شما خواهد پرسید که آیا میخواهید رسماً شکایت کنید
- شکایت تان بصورت کتبی گرفته خواهد شد
- WAYSS در ظرف دو روز رسمی از حصول شکایت تان برای شما اطلاع خواهد داد

رسیدگی به شکایت شما

- شکایت شما جدی گرفته شده، بصورت همه جانبه تحقیق و با سرعت و محریمت به آن رسیدگی خواهد شد.
- شما در هر وقت میتوانید دریابید که کار شکایت تان چطور پیش میرود
- مدیر/منتظم در ظرف يك ماه پس از تسلیمی شکایت تان درباره نتیجه اش برایتان اطلاع خواهد داد.

به معلوماتی که شما فراهم میکنید چه واقع میشود؟

- از آن در تحقیق و کمک در حل شکایت استفاده میشود
- در مطابقت به قانون محریمت معلومات و قانون سوابق صحی در دفتر مرکزی شکایات حفظ میشود
- در هدایت برای بهبودی اجرای خدمات در آینده از آن استفاده خواهد شد
- در کمک برای انکشاف خدمات با کیفیت عالی برای مشتریان مورد استفاده قرار خواهد گرفت

اگر شما درباره چگونگی سلوکی که با شما از جانب این اداره صورت گرفته راضی و خوشنود نباشید، یا بخواهید خدمتی را که حاصل کرده اید مورد سوال قرار بدهید، حق دارید شکایت یا ابراز نگرانی کنید.