

## ملاحظات – SWEP

### كيف يمكنني تقديم الملاحظات؟

يمكنك توفير الملاحظات في الطرق التالية:

- تعبئة نموذج الملاحظات (المتوفر عن طريق تحميله من موقعنا على الانترنت <http://swep.bhs.org.au> أو عن طريق الإتصال بنا، لكي تتمكن من إرساله إليك).
- اتصل بخط خدمة العملاء على: (1300 747 937) SWEP PH 1300 أو 5333 8100 (03). إذا كنت تحتاج إلى مترجم، أو تعاني من ضعف السمع والكلام، يمكنك الاتصال على 131 450 للحصول على خدمة الترجمة. يمكننا أن نساعد أيضا عن طريق الوصول إلى خدمة الترجمة الشفهية والكتابية في فيكتوريا أو خدمة التابع الوطنية.
- أكتب لنا على العنوان التالي: P.O. Box 1993, Bakery Hill, Vic 3354
- راسلنا عبر البريد الإلكتروني على [swep@bhs.org.au](mailto:swep@bhs.org.au)
- أرسل فاكس إلى 03 5333 8111

### إذا قمت بتقديم شكوى هل سأصبح محروما في التعاملات المستقبلية مع SWEP؟

ترحب SWEP بالملاحظات حول الخدمات التي تقدمها، بما في ذلك المجاملات والاقتراحات والشكاوى. تبلغنا الملاحظات البناءة ما الذي تقدره حول SWEP والعمل الذي نقوم به، وكذلك تساعدنا على تحديد مجالات التحسين. إذا قمت بتقديم شكوى سيتم التعامل معها بتحفظ، ولن تكون محروما في التعاملات القادمة مع SWEP.

### هل سيتم الاستجابة إلى شكواي؟

- إذا كان لديك شكوى، سوف يتم الرد عليها في أسرع وقت ممكن. لمساعدتنا على الاستجابة بسرعة وفعالية، نطلب منك:
- إخبارنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لإرسال ملاحظتك أو شكواك، بما في ذلك مترجم أو شخص مخول للاستفسار بالنيابة عنك.
  - أعطنا الكثير من التفاصيل الدقيقة حول الوضع الخاص بك بقدر الإمكان.
  - معاملة موظفينا بلطف واحترام.

نحن ملتزمون باتخاذ كافة الملاحظات على محمل الجد والعمل فوراً على حل أية مشاكل.

### ماذا يحدث إذا كنت غير راضٍ عن نتيجة الشكوى؟

إذا لم تكن قادرين على حل شكوى بشكل يرضيك، سوف نشرح لماذا وسنتيح لك معرفة ما هي الخيارات الأخرى المتاحة لك.