

## **SWEP - ΣΧΟΛΙΑ**

### **Πώς μπορώ να αναφέρω σχόλια;**

Σχόλια/γνώμη μπορείτε να αναφέρετε με τους ακόλουθους τρόπους:

- Συμπληρώστε το έντυπο σχολίων (μπορείτε να το κατεβάσετε από τον δικτυακό μας τόπο <http://swep.bhs.org.au/> ή επικοινωνήστε μαζί μας για να σας το στείλουμε).
- Καλέστε τη γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών μας στο: **1300 PH SWEP (1300 747 937) ή (03) 5333 8100**. Αν χρειάζεστε διερμηνέα, ή έχετε διαταραχές ακοής/ομιλίας, μπορείτε να καλέσετε **131 450** για εξυπηρέτηση. Μπορούμε επίσης να βοηθήσουμε και μέσω της Βικτωριανής Υπηρεσίας Διερμηνείας και Μεταφράσεων ή της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης.
- Γράψτε μας στη διεύθυνση: **P.O. Box 1993, Bakery Hill, Vic 3354**
- Στείλτε μας μήνυμα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο [swep@bhs.org.au](mailto:swep@bhs.org.au)
- Στείλτε μας μήνυμα με φάξ στον αριθμό **03 5333 8111**

### **Αν κάνω παράπονο θα υποστώ συνέπειες στις μελλοντικές συναλλαγές μου με το SWEP;**

Ευπρόσδεκτα τα σχόλια/γνώμες για τις υπηρεσίες που παρέχει το SWEP, καθώς και τα συγχαρητήρια, οι υποδείξεις και τα παράπονα. Οι επικοινωνητικές κριτικές μας δείχνουν αυτά που εκτιμάτε από το SWEP και τη δουλειά που κάνουμε και μας βοηθούν να εντοπίσουμε τομείς για βελτίωση. Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου, ο χειρισμός του παραπόνου γίνεται με διακριτικότητα και δεν θα βρεθείτε σε μειονεκτική θέση στις περαιτέρω συναλλαγές σας με το SWEP.

### **Θα υπάρξει ανταπόκριση στο παράπονό μου;**

Αν κάνετε παράπονο, θα υπάρξει η δυνατόν ταχύτερη ανταπόκριση. Για να μας βοηθήσετε να ανταποκριθούμε γρήγορα και αποτελεσματικά, ζητάμε από εσάς:

- Να μας πείτε αν χρειάζεστε βοήθεια με την προώθηση των σχολίων ή του παραπόνου σας, όπως διερμηνέα ή κάποιο εξουσιοδοτημένο άτομο να ζητήσει πληροφορίες για λογαριασμό σας.
- Να μας δώσετε όσο περισσότερα συγκεκριμένα στοιχεία γίνεται για την περίπτωσή σας.
- Να φέρεστε στο προσωπικό μας με ευγένεια και σεβασμό.

Δεσμευόμαστε να αντιμετωπίσουμε με σοβαρότητα κάθε σχόλιο/γνώμη και να ενεργήσουμε άμεσα για την επίλυση τυχόν προβλημάτων.

### **Τι γίνεται αν δεν μείνω ικανοποιημένος με την έκβαση του παραπόνου;**

Σε περίπτωση που δεν είμαστε σε θέση να επιλύσουμε το παράπονο με τρόπο που να σας ικανοποιεί, θα σας εξηγήσουμε το λόγο και θα σας ενημερώσουμε για άλλες επιλογές που έχετε στη διάθεσή σας.