

## **SWEP – ПОВРАТНИ ИНФОРМАЦИИ**

### **Како да дадам повратни информации?**

Повратни информации може да бидат дадени на следните начини:

- Пополнете го образецот за повратни информации - feedback form (може да го преземете од нашата интернет страница <http://swep.bhs.org.au/> или да ни се јавите и ние ќе ви го пратиме).
- Јавете се на нашата Служба за потрошувачи (Customer Service) на **1300 PH SWEP (1300 747 937) или (03) 5333 8100**. Ако ви треба преведувач или имате попреченост на слухот или говорот, може да се јавите на **131 450** за преведување. Исто така може да ви помогнеме со повикување на Victorian Interpreting & Translating Service или National Relay Service.
- Пишувајте ни на адреса **P.O. Box 1993, Bakery Hill, Vic 3354**
- Пратете електронска порака на **swep@bhs.org.au**
- Пратете факс на **03 5333 8111**

### **Ако направам поплака, дали ќе бидам ставен во неповолна положба при натамошно работење со SWEP?**

SWEP со задоволство прима повратни информации за услугите што ги дава, вклучувајќи пофалби, предлози и поплаки. Конструктивните повратни информации ни кажуваат што цените во врска со SWEP и нашата работа, и ни помага да ги идентификуваме областите каде може да се направат подобрувања. Ако направите поплака, со неа ќе се постапува дискретно и вие нема да бидете ставени во неповолна положба при натамошното работење со SWEP.

### **Дали ќе биде одговорено на мојата поплака?**

Ако имате поплака, на неа ќе биде одговорено што е можно поскоро. За да ни помогнете да одговориме брзо и ефикасно, бараме од вас:

- Да ни кажете ако ви треба помош за поднесување на вашата повратна информација или поплака, вклучувајќи преведувач или некој кој е овластен да распрашува во ваше име.
- Да ни дадете што е можно повеќе конкретни податоци за вашата ситуација.
- Кон нашите вработени да се однесувате учтиво и со почитување.

Ние сме посветени сите повратни информации да ги сфатиме сериозно и веднаш да дејствуваме заради разрешување на секој проблем.

### **Што се случува ако не сум задоволен со резултатот на поплаката?**

Кога не можеме да ја разрешиме поплаката на ваше задоволство, ќе ви објасниме зошто и ќе ви соопштиме кои други опции имате на располагање.