

## **SWEP – GÖRÜŞ BİLDİRMEK**

### **Görüşlerimi nasıl bildirebilirim?**

Görüşler şu yollarla bildirilebilir:

- Bir görüş bildirme formu doldurun (<http://swep.bhs.org.au/> adresindeki internet sitesinden formu indirebilir veya bizimle ilişkiye geçebilirsiniz ve biz size formu yollayabiliriz).
- **1300 PH SWEP (1300 747 937) veya (03) 5333 8100** numaralı telefonlardan Müşteri Hizmet hattımızı arayabilirsiniz. Bir tercümana ihtiyacınız varsa veya işitme ya da konuşma engelliliğiniz varsa, tercüme hizmeti için 131 450 numaralı telefonu arayabilirsiniz. Ayrıca, Victoria Sözlü ve Yazılı Tercüme Servisi veya Ulusal Aktarım Servisi'ne ulaşarak da yardımcı olabiliriz.
- Bize yazın: **P.O. Box 1993, Bakery Hill, Vic 3354**
- **swep@bhs.org.au** adresimize elektronik posta gönderin
- **03 5333 8111**'e faks gönderin

### **Bir şikâyette bulunursam, ilerde SWEP ile olan işlerimde dezavantajlı duruma düşer miyim?**

SWEP, sağladığı hizmetler hakkındaki görüşleri, övgüler, öneriler ve şikâyetler de dâhil olmak üzere, memnuniyetle karşılar. Yapıcı görüşler SWEP'e ve yaptığımız işe verdiğiniz değeri bize bildirmesinin yanı sıra, iyileştirilmesi gereken alanları belirlemede bize yardımcı olur. Bir şikâyette bulunursanız, bu şikâyet soyut olarak ele alınacak ve SWEP ile ilerdeki etkileşimlerinizde sizin için bir dezavantaj yaratmayacaktır.

### **Şikâyetime yanıt verilecek mi?**

Bir şikâyetiniz olursa, buna mümkün olduğunca çabuk yanıt verilecektir. Çabuk ve etkili bir şekilde yanıt verebilmemiz için sizden şunları rica ediyoruz:

- Görüşünüzü veya şikâyetinizi ulaştırmak için, bir tercüman veya sizin adınıza soru sorma yetkisi olan birisi dâhil olmak üzere, yardıma ihtiyacınız varsa, bize bildirin.
- Durumunuz hakkında bize mümkün olduğunca kesin ve açık ayrıntılar verin.
- Görevlilerimize nazik ve kibar davranın.

Tüm görüşleri ciddiye almak ve herhangi bir sorunu çabucak çözümlenmekle yükümlüyük.

### **Şikâyetin sonucundan memnun kalmazsam ne olur?**

Bir şikâyeti size tatmin edecek şekilde çözümleyemiyorsak, nedenini anlatacağız ve sizin için mevcut olan diğer seçenekleri size bildireceğiz.