

## الشكاوى

منظمة التّوحد في كوينزلاند ملتزمة بتقديم خدمات ذات جودة عالية لزيائنا، ولكننا نخطئ أحياناً. نريد مساعدة الجميع على فهم حقهم في التّقدم بالشكاوى، وإجراءات الشكاوى لدينا.

### ما هي الشكاوى؟

تكون الشكاوى عندما تحدث مشكلة ما، ويقول أحدهم أنه مستاء.

- الشكاوى مهمة لأنها تُعرّف المنظمة على ما تقوم به بشكل جيد وما تقوم به بشكل سيئ.
- يمكن لأيّ كان التّقدم بشكاوى، بما في ذلك أفراد العائلة والعاملين الاجتماعيين.



### حقوقك:

سوف نحرص على:

- الاستماع إلى كافة الشكاوى والتعامل معها كلّها بشكل عادل،
- معالجة الشكاوى بسرعة،
- حصولك على المساعدة عندما تتقدم بالشكاوى وبعد التّقدم بها،
- حل المشكلة موضوع الشكاوى إذا كان ذلك ممكناً،
- شعورك بالأمان عند طرح الاسئلة بشأن الشكاوى،
- شعورك بالأمان عند التّقدم بالشكاوى، وعدم تعرّضك للانزعاج من الآخرين.



## معلومات عن الشكاوى

من حقك أن يتم التعامل مع شكاوك بالمساواة مع كافة الشكاوى الأخرى بغض النظر عن:

- هويتك،
- مكان عيشك،
- كونك رجلاً أو امرأة،
- العمل الذي تقوم به،
- اللغة التي تتحدث بها،
- كونك معاقاً أو لا،
- دينك،
- كونك غنياً أو فقيراً.



عندما تتقدم بشكوى، تحرص منظمة التّوحد في كوينزلاند على أن يبقى ما نقوله سرّياً.



### كيفية التّقدم بشكوى

- أكتب ما حصل لكي تتذكّر بوضوح.
- أكتب ما استطعت تذكره لكي تساعد بالشكوى.



### طلب المساعدة

- إذا لم تكن متأكدًا من كيفية تقديم الشكاوى أو كنت قلقًا:
- يمكنك أن تتحدّث إلى موظّف لدينا تعرفه وتثق به،
  - يمكنك أن تتحدّث إلى شخصٍ تستطيع الوثوق به، مثل أحد أفراد عائلتك،
  - يمكنك أن تطلب من هذا الشخص مساعدتك على التّقدّم بالشكاوى إذا لم ترغب بالتّقدّم بالشكاوى بنفسك.



### أين يمكن التّقدّم بالشكاوى

- يمكنك التّقدّم بالشكاوى عبر:
- التّحدّث إلى الموظّف الذي كنت تعمل معه حينها،
  - الاتصال بمنظمة التّوحد في كوينزلاند.



اتّصل بنا:

(07) 3273 0000

نحن موجودون:

من الإثنين حتّى الجمعة من 8:30 ص حتّى  
4:30 ب.ظ.

راسلنا عبر بريدنا الإلكتروني:

[feedback@autismqld.com.au](mailto:feedback@autismqld.com.au)

اكتب لنا على العنوان التالي:

Autism Queensland  
PO Box 354  
SUNNYBANK QLD 4109

زُر موقعنا:

<https://autismqld.com.au/page/feedback>

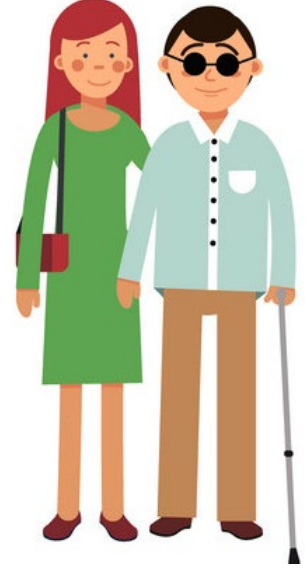


- إذا كنت لا تريدنا أن نعلم من تقدّم بالشكاوى، يمكنك تقديم شكاوى سرّية وذلك بعدم إعطاء اسمك.
- يمكنك الاطلاع على سياسة الخصوصية كاملة على موقعنا الإلكتروني.

## إدارة الشكاوى

سيقوم الموظف لدينا بـ:

- إعادة تلاوة الشكاوى عليك للتأكد من فهمه شكاوك،
- إعلامك بما سيفعله لحل المشكلة، وإعلامك بالوقت الذي سيستغرقه ذلك،
- الاعتذار عندما تكون الأمور قد ساءت.



## خدمات ممولة من البرنامج الوطني لتأمين المعوقين

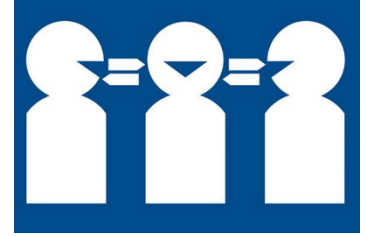
- تشجّع هيئة البرنامج الوطني لتأمين المعوقين على إثارة أي مخاوف أو شكاوى بشأن خدمات البرنامج الوطني لتأمين المعوقين أو المساعدات التي تتلقاها من منظمة التّوحد في كوينزلاند.
- يمكنك إثارة مخاوفك مباشرة مع منظمة التّوحد في كوينزلاند كما هو موضّح أعلاه. أو يمكنك الاتصال بهيئة البرنامج الوطني لتأمين المعوقين عبر موقعها الإلكتروني: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au) أو عبر الهاتف: 1800 035 544
- إذا كانت لديك مخاوف أو شكاوى بشأن خطط الوكالة الوطنية لتأمين المعوقين أو البرنامج الوطني لتأمين المعوقين، يمكنك الاتصال أيضًا بالبرنامج الوطني لتأمين المعوقين: أو [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) أو بهيئة البرنامج الوطني لتأمين المعوقين.



- سيقوم الموظف لدينا بدعمك في التقدّم بشكواك. يمكنك طلب الدعم من العائلة أو من شخصٍ تثق به ليساعدك على التقدّم بالشكوى.

### التّرجمة

- إذا احتجت خدمات الترجمة الخطيّة أو الشفهيّة، يمكنك الاتصال:
  - خدمة التّرجمة الخطيّة والشفهيّة على الرقم 131 450 أو الهاتف النّصي على الرقم 133 677.
  - خدمة التخاطب عن بُعد للأشخاص الذين يعانون من مشاكل في السمع والنطق (National Relay Service) وطلب 1800 035 544.



### المراجعة

- سنتحقّق غالبًا من نجاح اجراءات الشكاوى لدينا، وقد نطلب منك أن تخبرنا إن كنت وجدت الأمر سهلاً أو صعبًا.
- من المهمّ أن تدرك كفيّة التقدّم بالشكوى ومع من يمكنك التحدّث إذا لم تكن راضيًا. إذا احتجت المزيد من المساعدة بشأن الشّخص الذي يمكنك التحدّث إليه عن الشكوى، الرّجاء أن تسأل أحد موظّينا.



للمزيد من المعلومات، الرّجاء مراجعة ميثاق خدمة الرّبائن على [موقعنا الإلكتروني](#).