



## الشكاوى

منظمة التّوحد في كوينزلاند ملتزمة بتقديم خدمات ذات جودة عالية لعملائنا، ولكننا نخطئ أحياناً. نريد مساعدة الجميع على فهم حقهم في التّقدّم بشكاوى واجراءاتنا لتقديم الشكاوى.

### ما هي الشكاوى؟

- تكون الشكاوى عندما تحدث مشكلة ما، ويقول أحدهم أنّه مستاء.
- الشكاوى مهمة لأنها تُعرّف المؤسسة على ما يلزم أن تقوم به بشكلٍ جيّد وتجنب ما تقوم به بشكلٍ سيّئ.
- يمكن لأيّ كان التّقدّم بشكاوى، بما في ذلك أفراد العائلة وموظفي الدعم.



### حقوقك:

- سوف نحرص على:
- الاستماع إلى كافة الشكاوى والتعامل معها كلّها بشكلٍ عادل.
- معالجة الشكاوى بسرعة.
- حصولك على المساعدة عندما تتقدّم بالشكاوى وبعد التّقدّم بها.
- حل المشكلة موضوع الشكاوى إذا كان ذلك ممكناً.
- شعورك بالأمان عند طرح الاسئلة بشأن الشكاوى.
- شعورك بالأمان عند التّقدّم بالشكاوى، وعدم تعرّضك للإزعاج من الغير.





من حقك أن يتمّ التعامل مع شكاوك بالمساواة مع كافة الشكاوى الأخرى بغضّ النظر عن:

- هويتك
- مكان عيشك
- كونك رجلاً أو امرأة
- العمل الذي تقوم به
- اللّغة التي تتحدّث بها
- كونك معاقاً أو لا
- دينك
- كونك غنياً أو فقيراً



عندما تتقدّم بشكوى، تحرص مؤسسة التّوحد في كوينزلاند على أن يبقى ما تقوله سرّياً.



### كيفية التّقدّم بشكوى

- اكتب ما حصل لكي تتذكّر بوضوح.
- اكتب ما استطعت تذكره لدعم الشكوى.





### طلب المساعدة

إذا لم تكن متأكدًا من كيفية تقديم الشكاوى أو كنت قلقًا:

- يمكنك أن تتحدّث إلى أحد موظفينا تعرفه وتثق به.
- يمكنك التحدث إلى شخصٍ تستطيع الوثوق به، كأحد أفراد عائلتك.
- يمكنك أن تطلب من هذا الشخص مساعدتك على التّقدّم بالشكاوى إذا لم ترغب بالتّقدّم بها بنفسك.
- يمكن التحدث إلى مستشار مستقل ممول من الحكومة بالقرب منك من خلال موقع: <https://askizzy.org.au/disability-advocacy-finder>



### أين يمكن التّقدّم بالشكاوى

يمكنك التّقدّم بالشكاوى عبر:

- التّحدّث إلى الموظّف الذي كنت تعمل معه حينها.
- الاتّصال بمؤسسة التّوحد في كوينزلاند.
- إذا كنت لا تريدنا أن نعلم من تقدّم بالشكاوى فبإمكانك تقديم شكاوى مجهولة الهوية وذلك بعدم ذكر اسمك.
- يمكنك الاطلاع على سياسة الخصوصية كاملة على [موقعنا الإلكتروني](#).



أتصل 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>

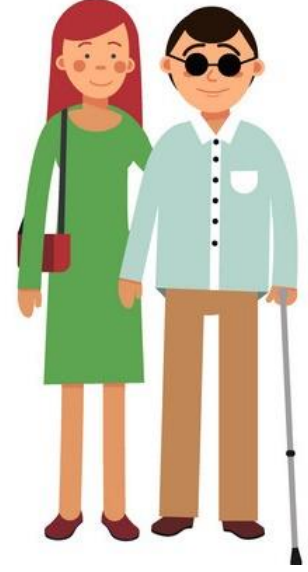




### إدارة الشكاوى

يقوم الموظف لدينا بالتالي :

- إعادة تلاوة الشكاوى عليك للتأكد من فهمه شكواك.
- إبلاغك بما سيفعله لحل المشكلة والوقت الذي يستغرقه ذلك.
- الاعتذار عندما تكون الأمور قد ساءت.



### خدمات ممولة من البرنامج الوطني لتأمين المعوقين

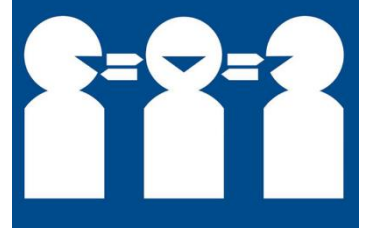
- تشجّع هيئة البرنامج الوطني لتأمين المعوقين على إثارة أي مخاوف أو شكاوى بشأن خدمات البرنامج الوطني لتأمين المعوقين أو المساعدات التي تتلقاها من مؤسسة التّوحد في كوينزلاند.
- يمكنك إثارة مخاوفك مباشرة مع مؤسسة التّوحد في كوينزلاند كما هو موضح أعلاه. أو يمكنك الاتصال بهيئة البرنامج الوطني لتأمين المعوقين 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: [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) أو بهيئة البرنامج الوطني لتأمين المعوقين.
- يقوم الموظف لدينا بدعمك في التّقدم بشكواك. كما يمكن طلب الدعم من العائلة أو من شخص تثق به ليساعدك على التّقدم بالشكاوى.





### التّرجمة

- إذا احتجت خدمات التّرجمة الخطيّة أو الشّفهيّة، يمكنك الاتّصال على:
  - خدمة التّرجمة الخطيّة والشّفهيّة على الرقم 131 450 أو الهاتف النّصّي على الرقم 133 677.
  - خدمة التّخاطب عن بُعد لمن 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 كيفيّة التّقدّم بالشكاوى ومع من يمكنك التحدّث إذا لم تكن راضيًا. إذا احتجت المزيد من المساعدة بشأن الشّخص الذي يمكنك التحدّث إليه عن الشكاوى، الرّجاء أن تسأل أحد موظّينا.



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