

معلومات عن كيفية تقديم شكوى (Information about making a complaint)



تقديم شكوى

إذا كان لديك أمر بسيط يثير قلقك ويمكن حله فورًا ومعالجته في موقع تقديم الخدمة من قبل المنسق/ الميسر المسؤول عنك أو المدير المباشر المعني، فنشجعك على مناقشة الأمر معهم مباشرةً.

سيتحققون من الأمر ويطلعونك على الإجراءات المتخذة لمعالجة ما يثير قلقك. ويُشار إلى ذلك باسم المرحلة الأولى من الشكوى (Stage One Complaint).

إذا طرحت مسألة تثير قلقك على أحد موظفي الدعم، فيتعين عليه إحالتها إلى المنسق أو الميسر المسؤول حتى تتم معالجتها.

نُشجّع ALARA جميع مستخدمي الخدمات، ومقدّمي الرعاية، والعملاء، والموظفين، وغيرهم من الأطراف المعنية على إبداء آرائهم بشأن خدمات ALARA وأوجه الدعم التي تقدّمها. نرحّب بجميع الملاحظات الإيجابية والشكاوى والملاحظات.

لماذا تقدّم ملاحظاتك؟

تعتمد ALARA على الملاحظات بشأن الخدمات التي تقدّمها.

تساعد هذه المعلومات ALARA على ما يلي:

- معرفة الجوانب التي يُقدّرها الأشخاص ويستحسنونها في الخدمات.
- معرفة جوانب الخدمة التي لا يشعر الناس بالرضا عنها.
- تحسين خدماتنا لتلبية احتياجات العملاء ومقدّمي الرعاية وغيرهم من الأطراف المعنية.
- ضمان الاستمرار في تطوير خدمات عالية الجودة وتقديمها والحفاظ على جودتها.



إذا لم تكن راضيًا عن كيفية معالجة ما يثير قلقك على مستوى الخدمة، أو إذا كان الأمر يتعلق بحادثة أو بمسائل أكثر خطورة، فنشجّعك على اتباع إجراءاتنا الرسمية لتقديم الشكاوى، وذلك من خلال:

- ملء استمارة الشكاوى
- الاتصال هاتفياً بمدير القسم المعني بالمسألة على الرقم 0600 3817 (07)
- بالبريد الإلكتروني على alara@alaraqlld.org.au أو
- استكمال استمارة إبداء الملاحظات المتاحة على موقعنا الإلكتروني على الرابط www.alaraqlld.org.au.

سيتولى موظف الشكاوى المختص النظر في شكواك، وسيُكَلَّف بالتحقيق فيها والعمل على حلّها. ويُشار إلى ذلك باسم المرحلة الثانية من الشكاوى (Stage Two Complaint).

يتم التعامل مع بعض الشكاوى الخطيرة مباشرةً من خلال الإجراءات الرسمية للشكاوى (المرحلة الثانية)، بما في ذلك الادعاءات بوقوع إهمال جسيم، أو استغلال، أو إساءة جسدية أو جنسية أو لفظية، أو أفعال جنائية.

يمكن تقديم المساعدة في ملء الاستمارة عند الحاجة.

من المتوقع أن تتلقى إشعارًا شفهيًا أو كتابيًا باستلام شكواك خلال يومي عمل، وأن تُحل معظم المسائل خلال أسبوعين (10 أيام عمل).

إذا كانت المسألة معقّدة للغاية وتتطلب تحقيقًا موسّعًا، أو كانت تشمل عددًا من الأشخاص أو الجهات، فقد يستغرق التحقيق فيها والتوصل إلى حل وقتًا أطول.

في هذه الحالة، سيُطلعك الشخص الذي يتولى التحقيق في شكواك بانتظام على آخر المستجدات ومدى التقدم المُحرز في معالجة الشكاوى، كما سيُزوّدك بإطار زمني متوقع لحلّها.

تُحال المسائل التي يتعدّد حلّها في هذه المرحلة، أو التي تتعلق بأحد المديرين، إلى الرئيس التنفيذي (المرحلة الثالثة). إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة معالجة شكواك في هذه المرحلة، أو إذا كانت المسألة تتعلق بالرئيس التنفيذي أو بأحد أعضاء مجلس الإدارة، فيمكن إحالتها إلى مجلس الإدارة (المرحلة الرابعة).

سيتم إبلاغ الجهات المختصة بأي مخالفة للقوانين والتشريعات المعمول بها.

سُتُحال أي أفعال يُشتبه في أنها ذات طابع جنائي إلى الجهات المختصة للتحقيق فيها. تلتزم ALARA بالإبلاغ عن بعض الشكاوى والحوادث الخطيرة إلى الجهات المختصة والجهة الممولة، وفقًا لمتطلبات الإبلاغ الإلزامي.

حقوقك:

- يمكنك في أي وقت أثناء تقديم شكوى الاستعانة بمناصر، أو بمرّجم شفهي، أو بشخص داعم، ليحضر معك ويشارك في أي اجتماعات أو مناقشات أو مفاوضات.
- يتم التعامل مع جميع المخاوف والشكاوى بسريّة تامة، مع الحفاظ على خصوصية مقدّم الشكاوى واحترامها.

■ لا توجد أي رسوم أو تكاليف لتقديم شكوى.

■ يمكن لمقدّم الشكاوى عدم الكشف عن هويتهم إذا رغبوا في ذلك.

■ يحق لكل مستفيد من الخدمات أو مقدّم رعاية أو أي شخص آخر التعبير عن مخاوفه وتقديم الشكاوى، والحصول على رد سريع لمعالجتها، دون خوف من التعرّض لأي شكل من أشكال الانتقام أو العقاب.

■ سيشارك مقدّم الشكاوى في القرارات المتعلقة بمعالجة شكواهم وحلّها.

■ سيتم إبلاغ مقدّم الشكاوى بنتيجة الشكاوى والإجراءات التي سيتم اتخاذها لحلّها.

■ يحق لمقدّم الشكاوى طلب مراجعة القرار أو الاعتراض عليه إذا لم يكن راضيًا عن كيفية التعامل مع شكواه أو عن الحل المقترح لها.

■ يحق لمقدّم الشكاوى إحالة شكواهم أو تقديمها إلى جهة خارجية مختصة بالنظر في الشكاوى في أي مرحلة من مراحل معالجة الشكاوى، أو إذا لم يكونوا راضين عن الحل المقترح. تُرفق بهذه النشرة التعريفية قائمة بالجهات الخارجية المختصة.

التراماتنا:

بالنسبة إلى جميع الشكاوى المقدّمة إلينا، سنقوم بما يلي:

- معاملة جميع مقدّم الشكاوى بطريقة تصون كرامتهم واحترامهم
- السعي لحل المشكلة بما يحقق أفضل نتيجة ممكنة لجميع الأطراف
- إطلاعك باستمرار على مستجدات شكواك
- الاحتفاظ بسجلات شكواك والحل المتفق عليه بسريّة تامة
- تقديم الدعم اللازم للحصول على خدمات الترجمة أو المناصرة أو غيرها من خدمات الدعم، عند الحاجة
- إبلاغ الجهات المختصة أو الجهة الممولة بأي مخالفات للتشريعات أو بأي حوادث جسيمة
- ضمان الاستفادة من الشكاوى والملاحظات في تحسين خدماتنا وأنظمتنا بشكل مستمر.

العثور على مناصر

يحق لكل شخص الاستعانة بمناصر إذا كان بحاجة إلى ذلك. المناصر هو شخص يمثل احتياجاتك أمام طرف آخر (مثل ALARA)، ويساعد في تعزيز مصالحك وحماية حقوقك والدفاع عنها بما يضمن رفاهك وإنصافك.

فيما يلي قائمة بعدد من منظمات المناصرة التي تقدّم خدمات المناصرة الفردية.

مركز المناصرة والدعم

(The Advocacy and Support Centre, TASC)

يدافع البرنامج عن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة و/أو الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية، ويسعى إلى تحقيق العدالة والمساواة في حياتهم.

رقم الهاتف: 1300 008 272

07 3812 7000

البريد الإلكتروني: reception@tascinc.org.au

الموقع الإلكتروني: www.tascnational.org.au

منظمة مناصري حقوق كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة في أستراليا

(Aged and Disability Advocates Australia, ADA Australia)

تدعم هذه الخدمة حقوق المستفيدين من خدمات رعاية المسنين وخدمات الأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الخدمات التي تقدمها ALARA QLD Limited.

رقم الهاتف: 1800 818 338

الخط المجاني لمناصرة شؤون رعاية المسنين

(Aged Care Advocacy Line)

1800 700 600

IRASI

(المعروفة سابقاً باسم خدمة إبسويتش الإقليمية للمناصرة)

خدمة مناصرة تقدم الدعم في قضايا الإيجار والصحة النفسية للأشخاص الأكثر عرضة للخطر في منطقة إبسويتش وويست مورتون.

رقم الهاتف: 07 3816 0235

البريد الإلكتروني: info@irasi.com.au

مقدمو الرعاية في كوينزلاند
(Carers Qld)

تقدم منظمة Carers Queensland لمقدمي الرعاية المعلومات والخدمات التي تساعدكم في أداء دورهم في الرعاية.

رقم الهاتف: 1800 242 636

مجلس الجاليات العرقية في كوينزلاند

(Ethnic Communities Council of Queensland, ECCQ)

تساعد هذه الشبكة في الدفاع عن حقوق الأشخاص من خلفيات غير ناطقة باللغة الإنجليزية.

رقم الهاتف: 07 3844 9166

الجهات الخارجية المختصة بالشكاوى

إذا كنت ترى أن ALARA لم تتعامل مع شكواك بالشكل المناسب، فيمكنك أيضاً، في أي مرحلة من مراحل معالجة

الشكاوى، التواصل مع أي من الجهات الخارجية التالية للمساعدة في حلها.

يشير الاختصار **NRS** إلى خدمة المحوّل الهاتفي الوطنية (National Relay Service)، وهي خدمة يمكن للأشخاص الذين لديهم صعوبة في السمع أو النطق استخدامها لإجراء المكالمات.

يشير الاختصار **TTY** إلى خيارات جهاز الاتصال النصي (Teletypewriter)، وهو جهاز يتيح التواصل عبر النص المكتوب.

بالنسبة إلى الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي تقدمها ALARA في إطار الخطة الوطنية لتأمين ذوي الإعاقة (National Disability Insurance Scheme, NDIS) أو برنامج دعم كبار السن من ذوي الإعاقة (Disability Support for Older Australians Program, DSOA)

لجنة جودة وضمانات البرنامج الوطني لتأمين ذوي الإعاقة
(NDIS Quality and Safeguards Commission)

مكالمة مجانية: 1800 035 544

:NRS 1800 555 677

(ثم أطلب الرقم 1800 035 544)

:TTY 13 36 77

(ثم أطلب الرقم 1800 035 544)

عبر الإنترنت: www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

بالنسبة إلى الشكاوى المتعلقة بخدمات رعاية المسنين التي تقدمها ALARA في إطار برنامج الكومنولث للدعم المنزلي (Commonwealth Home Support Programme, CHSP) أو من خلال برنامج الدعم في المنزل (Support at Home Program, SAHP)

مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين
(Aged Care Quality and Safety Commission)

مكالمة مجانية: 1800 951 822

:NRS 1800 555 677

(ثم أطلب الرقم 1800 951 822)

:TTY 13 36 77

(ثم أطلب الرقم 1800 951 822)

عبر الإنترنت: www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint

بالبريد: Aged Care Quality

and Safety Commission

GPO Box 9819

(عاصمة ولايتك أو إقليمك، واسم الولاية أو الإقليم)

أمين المظالم في الكومنولث

(Commonwealth Ombudsman)

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن نتيجة شكاؤك أو عن طريقة التعامل معها

رقم الهاتف: 1300 362 072

1800 555 677 :NRS

13 36 77 :TTY

(ثم أطلب الرقم 1300 362 072)

بالنسبة إلى الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي تقدّمها

ALARA في إطار برنامج كوينزلاند للدعم المجتمعي

(Queensland Community Support Scheme,

:QCSS)

المجتمعات وخدمات ذوي الإعاقة وكبار السن

(Communities, Disability Services and Seniors)

للمراسلة: Department of Families, Seniors,

Disability Services and Child Safety

Complaints Unit

Locked Bag 3405

Brisbane QLD 4001

رقم الهاتف: 313 QGOV (13 74 68)

مكالمة مجانية: 1800 080 464

البريد الإلكتروني: feedback@families.qld.gov.au

بالنسبة إلى الشكاوى المتعلقة ببيع المنتجات:

اللجنة الأسترالية للمنافسة وحماية المستهلك

(Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)

للمزيد من المعلومات، يرجى زيارة www.accc.gov.au

بالنسبة إلى الشكاوى المتعلقة بالتمييز أو بحقوق الإنسان:

لجنة حقوق الإنسان في كوينزلاند

(Queensland Human Rights Commission)

مكالمة مجانية: 1300 130 670

1800 555 677 :NRS

(ثم أطلب الرقم 1300 130 670)

13 36 77 :TTY

(ثم أطلب الرقم 1300 130 670)

عبر الإنترنت: www.qhrc.qld.gov.au/complaints