

## ساعدنا على تحسين خدمة أنجليكير- غرب أستراليا (AnglicareWA)!

يهمنا معرفة رأيك ونود أن نسمع منك عندما تسير الأمور على ما يرام، لكن أيضًا عندما لا تسير على ما يرام. نفهم أنه من الصعب التقدم بشكوى، لذلك حاولنا أن نجعل هذه العملية أسهل ما يمكن.

هناك العديد من الطرق التي تتمكن بها من التعبير عن آرائك لنا. إذا أردت المساعدة من شخص ما، أو والد، أو مقدم رعاية أو صديق لتقديم الشكوى، فإننا نرحب باستعانتك بهم.

### طرق التقدم بشكوى:

#### وجهاً لوجه:

- أخبر أحد العاملين أو عامل الاستقبال أنك تريد التقدم بشكوى.
- أخبر عامل الاستقبال إنك تريد التحدث مع مدير الخدمة التي أنت فيها.

#### عبر الإنترنت

- أرسل رسالة إلكترونية إلى [complaints@anglicarewa.org.au](mailto:complaints@anglicarewa.org.au)
- استخدم استمارة "اتصل بنا" (contact us) على الموقع الإلكتروني <https://www.anglicarewa.org.au/contact>
- عن طريق الهاتف
- اتصل بالعامل الذي تتبع له أو بالخدمة التي لك اتصال بها، واخبرهم أنك تريد إعطاء بعض الآراء التقييمية أو أنك تريد التقدم بشكوى، أو
- اتصل بالخدمة التي لك اتصال بها واطلب التحدث مع المدير هناك، أو
- اتصل بخدمة زبائننا على 1300 11 44 46 واطلب التقدم بشكواك.

#### ماذا أكتب في آرائي التقييمية أو شكواي؟

من المفيد لنا أن تضع أكبر قدر ممكن من المعلومات لكي نفهم ما تريد قوله لنا. من الممكن أن تشمل شكواك ما يلي:

- عن مَنْ تريد أن نتقدم بالآراء التقييمية أو الشكوى
- ماذا حدث (إذا أمكن، حاول وضع التاريخ والوقت والشخص موضع الشكوى)
- كيف شعرت، أو كيف شعر الآخرون حيال هذا الحدث
- إذا كان هناك أي شخص آخر حاضر وشاهد ما حدث
- إذا كان لديك أي وثائق أو دليل
- ما الذي تريده أن يحدث بعد ذلك

#### ماذا يحدث بعد ما أتقدم بشكوى؟

- سيسعدنا أن نسمع منك. نريد أن نحل المشكلة كلما أمكن.
- لن تتأثر الخدمات التي تتلقاها إذا تقدمت بشكوى. سنستمر في بذل أقصى جهدنا لتقديم الخدمات التي طلبتها.

- سيحاول مدير الخدمة المحلية حل المشكلة معك. غير أنه يمكنك طلب التحدث مع عامل آخر إذا فضلت ذلك.
- إذا لم تتمكن من حل المشكلة بسهولة مع الخدمة المحلية، فسوف تُعيّن شخصاً للبحث في الشكاوى. هذا الشخص هو أحد العاملين وهو مستقل عن الخدمة التي تتلقاها، وهو مدرب على استقصاء الشكاوى والتحري عنها. سيتصل بك لكي يسألك عن المزيد من المعلومات عن التجربة التي مررت بها. سنحاول إيجاد حل فوري لك، ولكننا قد نحتاج وقتاً لإجراء التحريات عما حدث. وهذا يتطلب عمل مقابلات مع الأشخاص المتورطين في الأمر ومراجعة وثائقنا.
- في نهاية تحرياتنا سنتصل بك لكي نعلمك بالنتيجة.
- وسنخبرك بأخر التطورات أولاً بأول خلال العملية بأكملها.

### **CERTIFICATION**

*I, Mona Helal, NAATI accredited Professional Translator (NAATI ID 589), and Panel Member of Absolute Translations, hereby certify that the above Arabic text is a true and correct translation from the English language of the Anglicare documents, prepared by me to the best of my ability.*

*23/07/2018*

*Sydney NSW*

