

## **Помогите нам улучшить качество работы AnglicareWA!**

Ваше мнение имеет большое значение для нас. Мы хотим не только получать от вас положительные отзывы, но и узнавать о том, что вас не устраивает. Мы понимаем, что подать жалобу не всегда просто, поэтому мы постарались максимально упростить этот процесс.

Вы можете дать отзыв разными способами. По желанию, с подачей жалобы вам могут помочь доверенные лица, родители, опекуны или друзья.

### **Как подать жалобу:**

#### **При личном контакте:**

- Сообщите сотруднику или секретарю о том, что вы бы хотели подать жалобу.
- Попросите в приемной пригласить для разговора менеджера отделения, к которому вы приписаны.

#### **Онлайн:**

- Отправьте эл. письмо по адресу: [complaints@anglicarewa.org.au](mailto:complaints@anglicarewa.org.au)
- Используйте форму «Связаться с нами» (contact us) на нашем веб-сайте:  
<https://www.anglicarewa.org.au/contact>
- **По телефону:**
  - Позвоните работающему с вами сотруднику или в соответствующее отделение и сообщите, что хотите оставить отзыв или подать жалобу, или
  - Позвоните в отделение, которое работает с вами, и попросите пригласить к телефону менеджера, или
  - Позвоните в наш отдел по работе с клиентами по телефону 1300 11 44 46 и скажите, что хотите подать жалобу.

#### **Что мне следует указать в отзыве или жалобе?**

Нам очень поможет, если вы предоставите как можно более подробную информацию, чтобы мы поняли суть вашего обращения. Вы можете включить следующее:

- На кого вы даете отзыв или подаете жалобу;
- Что случилось (по возможности, укажите дату, время и действующих лиц);
- Как случившееся повлияло на вас или других лиц;

- Был ли рядом свидетель, который видел, что произошло;
- Любые имеющиеся у вас документы или доказательства;
- Каких дальнейших действий вы ожидаете.

**Что произойдет после подачи моей жалобы?**

- Мы будем рады получить ваш отзыв. Мы хотим разобраться в проблеме по мере наших возможностей.
- Подача вами жалобы не отразится на оказываемых вам услугах. Мы и дальше будем стремиться обеспечить вас необходимыми услугами.
- Районный менеджер по предоставлению услуг постарается решить проблему вместе с вами. Однако, если хотите, вы можете попросить иметь дело с другим сотрудником.
- Если в местном отделении быстро решить проблему не удастся, мы назначим ответственного сотрудника для расследования жалобы. Расследующий жалобу сотрудник не зависит от отделения, с которым вы связаны, и специализируется на рассмотрении жалоб. Он связывается с вами и задаст вопросы о случившемся. Мы постараемся немедленно решить вопрос, но, возможно, нам понадобится время на выяснение обстоятельств. В частности, нам надо побеседовать с действующими лицами и изучить наши документы.
- По итогам расследования мы свяжемся с вами и уведомим о результате.
- Мы будем поддерживать с вами связь в ходе всего процесса.

**CERTIFICATION**

I, Vanda Nissen, a professional English into Russian translator and a Panel member of Absolute Translations certify that the above text is a true and correct translation from the English language.

Brisbane, Queensland

24.07.2018

