

Clients' responsibilities

SCAAB believes that service users have the following responsibilities:

- To keep appointments, or at least give 24 hours notice of cancellation.
- Treat staff and other clients with respect and courtesy.
- Discuss with a staff member or manager any concerns that they may have about the service they have received.

How to make a complaint

If clients have a complaint or comment about our service we want to know about it. This gives us the opportunity to improve our services.

Comments or complaints can be lodged:

In person at our office, 5 Osborne Avenue, Springvale

In writing, 5 Osborne Avenue
Springvale, VIC, 3171

By email: scaabspr@scaab.org.au

By telephone: (03) 9546.5255

By fax: (03) 9548.4821

Springvale Community Aid
& Advice Bureau

5 Osborne Avenue

Springvale VIC 3171

Telephone: (03) 9546.5255

Fax: (03) 9548.4821

Email: scaabspr@scaab.org.au

www.scaab.org.au

ពេលម៉ោងការិយាល័យធ្វើការ

ថ្ងៃច័ន្ទ ទៅថ្ងៃសុក្រ ម៉ោង៩ព្រឹក – ម៉ោង៥ល្ងាច

សូមទូរស័ព្ទ 9546 5255

ដើម្បីធ្វើការណាត់ជួបទទួលបានប្រាក់ជំនួយសង្គ្រោះក្នុងគ្រា

ការធ្វើការជាមួយសហគមន៍របស់យើង

ខ្មែរ
Khmer



SPRINGVALE COMMUNITY
AID & ADVICE BUREAU

ការប្តូរផ្តាច់របស់ SCAAB
ទៅចំពោះអតិថិជនរបស់ខ្លួន
និង

សិទ្ធិ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់អតិថិជន
SCAAB's commitment to its clients

and

Clients' rights & responsibilities

ការប្តូរផ្តាច់របស់ SCAAB ទៅចំពោះអតិថិជនរបស់ខ្លួន

ការិយាល័យផ្តល់ឱវាទ និងជំនួយសហគមន៍ស្រ្តីវ័យ ប្តូរផ្តាច់ចំពោះ ភាពយុត្តិធម៌សង្គម និងការផ្តល់លទ្ធភាពដោយយុត្តិធម៌សំរាប់គ្រប់ទាំង មនុស្ស។ SCAAB ប្រកាន់ខ្ជាប់នូវសិទ្ធិ និងការទទួលខុសត្រូវរបស់ អតិថិជន ហើយលើកទឹកចិត្តដល់អតិថិជនដើម្បីធ្វើការជ្រើសរើសរបស់ខ្លួន បន្ទាប់ពីជ្រាបព័ត៌មានសព្វគ្រប់ ដែលត្រូវបានគេគោរពគ្រប់ពេល។ អតិថិជនត្រូវបានលើកទឹកចិត្ត ហើយផ្តល់ជំនួយដើម្បីចាត់វិធានការណ៍ ដោយខ្លួនគេ ដើម្បីឱ្យគេបង្កើតជំនាញការដែលគេអាចយកទៅប្រើប្រាស់ ក្នុងពេលអនាគត។

ការទទួលខុសត្រូវរបស់ SCAAB

គ្រប់ពេលវេលា SCAAB នឹង:

- ធ្វើឱ្យបានច្បាស់ប្រាកដថាអតិថិជនត្រូវបានគេប្រព្រឹត្តចំពោះ ដោយមានការដឹងយល់បែបគួរសម និងមានការគិតពិចារណា។
- ផ្តល់នូវការឆ្លើយតបទាន់ពេល ហើយមានប្រយោជន៍ទៅនឹង ការសាកសួរ និង/ឬការតវ៉ាទាំងអស់។
- ផ្តល់ជំនួយគ្រឿងបរិក្ខារប្រើប្រាស់ និងជំនួយសំរាប់មនុស្សដែលមាន ពិការភាព។
- មិនបញ្ជូននូវព័ត៌មានអំពីអតិថិជនដោយគ្មានការយល់ព្រម ឡើយ លើកលែងតែបានតម្រូវអនុញ្ញាតដោយច្បាប់។

អតិថិជនគួររំពឹងបាននូវកិច្ចការដូចតទៅនេះពី SCAAB:

- កិច្ចបំរើដោយឥតគិតថ្លៃ ហើយរក្សាទុកជាសម្ងាត់
- អតិថិជនពុំមានកាតព្វកិច្ចដែលត្រូវផ្តល់ឈ្មោះ ឬព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនរបស់គេឡើយ។
- ពុំមានបញ្ហាខាងអាយុ ភេទ ជាតិសាសន៍ ឬសាសនា ដើម្បីទទួលយកកិច្ចបំរើឡើយ។
- កិច្ចបំរើផ្តល់ឱ្យក្នុងលំនាំដែលមានការដឹងយល់ទៅលើវប្បធម៌ ដោយមានការធ្វើសម្ភាសន៍ផ្ទាល់ខ្លួន ធ្វើឡើងនៅក្នុងភាសា ដែលអតិថិជនជ្រើសរើស។
- ការគោរពចំពោះសិទ្ធិរបស់អតិថិជន ទៅនឹងការសំរេចដោយ ខ្លួនឯង។

ការទទួលខុសត្រូវរបស់អតិថិជន

SCAAB ជឿ

ជាក់ថាអ្នកប្រើប្រាស់កិច្ចបំរើមានការទទួលខុសត្រូវដូចតទៅនេះ:

- ដើម្បីរក្សាទុកការណាត់ជួប ឬយ៉ាងហោចណាស់ ផ្តល់ដំណឹង២៤ម៉ោងជាមុន អំពីការលុបចោល។
- ចាត់ទុកចំពោះបុគ្គលិក និងអតិថិជនទៀតដោយ មានការគោរព និងដោយភាពថ្លៃថ្នូរ។
- ពិភាក្សាជាមួយសមាជិកបុគ្គលិក ឬអ្នកគ្រប់គ្រង ចំពោះកង្វល់ណាមួយដែលគេអាចមាន អំពីកិច្ចបំរើ ដែលគេបានទទួល។

របៀបធ្វើការតវ៉ា

ប្រសិនបើអតិថិជនមានការតវ៉ា ឬយោបល់អំពីកិច្ចបំរើរបស់យើង នោះយើងចង់ដឹងអំពីការតវ៉ា ឬយោបល់នោះ។

ការនេះផ្តល់ឱកាសដល់យើងដើម្បីកែលំអកិច្ចបំរើរបស់យើង។

លោកអ្នកអាចធ្វើការតវ៉ា ឬផ្តល់យោបល់:

ដោយអញ្ជើញមកការិយាល័យរបស់យើងផ្ទាល់: 5 Osborne Avenue, Springvale, VIC, 3171

ដោយសរសេរមកកាន់អាសយដ្ឋាន: 5 Osborne Avenue, Springvale, VIC, 3171

តាមអ៊ីម៉ែល: scaabspr@scaab.org.au

តាមទូរស័ព្ទ: (03) 9546.5255

តាមទូរសារ: (03) 9548.4821

SCAAB's commitment to clients

Springvale Community Aid and Advice Bureau is committed to social justice and equitable access for all. SCAAB adheres to client rights and responsibilities and encourages clients to make their own informed choices which are respected at all times. Clients are encouraged and supported to take action on their own behalf so they can develop skills that can be used in the future.

SCAAB's responsibilities

At all times, SCAAB will:

- Ensure that clients are treated with sensitivity, courtesy and consideration.
- Provide prompt and helpful responses to all enquiries and/or complaints.
- Provide facilities and assistance for people with disabilities.
- Not disclose information about clients without consent, except as required/ permitted by law.

Clients should expect the following from SCAAB:

- Free and confidential service. Clients are under no obligation to provide their name or personal particulars.
- No age, gender, ethnic or religious barriers to service.
- Service provided in a culturally sensitive manner, with personal interviews conducted in the language of client's choice.
- Respect for clients' right to self-determination.