

## 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](mailto: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](mailto:scaabspr@scaab.org.au)

[www.scaab.org.au](http://www.scaab.org.au)

دری  
Dari



**SPRINGVALE COMMUNITY  
AID & ADVICE BUREAU**

به مراجعین خود SCAAB تعهدات دفتر  
و  
حقوق و مکلفیت های مراجعین

**SCAAB's commitment to its clients**

**and**

**Clients' rights & responsibilities**

ساعات کار دفتر

دو شنبه تا جمعه از ساعت 9 صبح تا 5 بعد از ظهر

به 9546 5255 تلفون کنید و برای دریافت کمک مالی در انرجی (برق  
و گاز - ترجمان) وقت ملاقات معین کنید.

کار با جمعیت محلی مان

## تعهدات SCAAB به مراجعین

دفتر کمک و راهنمایی محلی اسپرینگویل  
Springvale Community Aid and Advice Bureau  
متعهد به عدالت اجتماعی می باشد و دسترسی یکسان عموم مردم را به خدمات خواستار است. دفتر به حقوق و مکلفیت های مراجعین پایبند است تا انتخاب های آنها بر مبنای معلومات باشد و همیشه مورد احترام باشند. به مراجعین توصیه و از آنها حمایت می شود تا از جانب خود، خودشان اقدام نمایند تا مهارت هائی را پیدا کنند که در آینده از آن استفاده کرده بتوانند.

## مکلفیت های دفتر SCAAB

در همه اوقات دفتر SCAAB:

- اطمینان حاصل می کند که با مراجعین با حساسیت، احترام و توجه رفتار شود.
- وقتی پرسان و/ یا شکایت می کنند به آنها پاسخ سریع و مساعد می دهد
- برای کسانی که معیوبیت دارند امکانات و مساعدت فراهم می کند.
- معلومات مراجعین را مگر در مواردی که قانون مکلف ساز یا خود مراجع اجازه دهد، به شخص دیگری نمی دهد. مراجعین باید توقعات زیر را از دفتر داشته باشند:
- خدمت رایگان همراه با رازپوشی باشد. مراجعین مجبور نباشند که نام و مشخصات خود را اعلام کنند.
- سن، جنس، قوم، یا دین مانعی برای خدمت نباشد.
- خدمت با رعایت موازین کلتوری ارائه شود و مصاحبه ها با کمک ترجمان به کسانی که مراجع انتخاب می کند برگزار شود.
- حق خود مختاری مراجع برای اتخاذ تصمیم احترام داشته باشد.

## مکلفیت های مراجعین

دفتر SCAAB معتقد است که کسانی که از خدمات آن استفاده می کنند دارای مکلفیت های زیر می باشند:

- در وقت تعیین شده برای آنان حضور یافته و یا اگر می خواهند وقت تعیین شده را لغو نمایند، دست کم 24 ساعت قبل از آن خبر بدهند.
- با مأمورین ما و با سایر مراجعین با ادب و احترام رفتار کنند.
- اگر هر نوع نگرانی یا شکایتی در مورد خدمتی که می گیرند داشتند با مأمور ذیربط یا با رئیس در مورد آن مذاکره کنند.

## طرز شکایت کردن

اگر مراجعین راجع به خدمت ما شکایت یا نظری داشته باشند ما علاقمندیم آن را بدانیم.

این به ما فرصت می دهد تا خدمات خود را بهتر سازیم.

شکایت ها و نظرات خود را می توانید به شرح زیر تسلیم نمایید:

با مراجعه به محل دفتر ما در: 5 Osborne Avenue, Springvale

با مکتوب به: 5 Osborne Avenue, Springvale, VIC, 3171

با ایمیل به: [scaabspr@scaab.org.au](mailto:scaabspr@scaab.org.au)

با تیلیفون به: (03) 9546.5255

با فاکس به: (03) 9546 5255

## 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.