

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

پښتو

Pushto



SPRINGVALE COMMUNITY
AID & ADVICE BUREAU

د خپلو مراجعینو دپاره د SCAAB's هوډ

او

د مراجعینو حقونه او دندې

SCAAB's commitment to its clients

and

Clients' rights & responsibilities

د دفتر پرانیتي وختونه

دوشنبه نه د جمعې ورځې ، د سهار 9 بجو نه تر 5
بجو پورې

مهرباني وکړئ د شمیرې 9546 5255 تېلېفون ته
د پرنۍ یا عاجل پېښې هوسایې مرستو ته د وخت
ټاکنې دپاره زنگ ووهئ.

خپلې ټولنې سره کارو کړئ

د SCAAB دندى

Springvale Community Aid and Advice Bureau
(د سپرینګ ویل د ټولنې دمرستو او سلامشورو دفتر) د ټولنیز عدالت او ټولو دپاره د یوشان لاس برې هوډ لري. د مراجعینو د حقو اودندو پیروي کوي او مراجعین دى ته هڅوي چې خپلې لارې چارې په پوهې سره وټاکي کوم چې په هروخت کې دهغو درنښت او احترام کيږي. مراجعین دى ته تشویق او ملاتړ کيږي چې د خپل ځان دپاره اقدام وکړي ترڅو هغوی وکولای شي چې مهارتو ته دوده ورکړي کوم چې به د دوى په راتلونکي کې په کارشي.

د SCAAB دندى

په ټول وخت کې به SCAAB په پام کې ولري:

- چې مراجعینو سره په حساسه ، ادب او پام کې نیونى توگه چلن وشي.
- ټولو پوښتنو او / یا شکایتو ته چټک او مرستندوى ځوابونه برابرشي.
- د معیو خلکو دپاره د آسانتیاو / امکاناتو او مرستې برابرول
- د مراجعینو د موافقې نه پرته اړوند معلوماتو نه څرگندونه، ماسیوا د لازم اوقانوني اجازې نه
- مراجعین کولای شي د SCAAB نه د لاندنیو شیانو امید وکړي:
- وریا او محرم/ خوندي خدمت. مراجعین هیڅ ډول دندى یا مکلفیت نه لري ترڅو خپل ځانگړي معلومات وړاندې او میها کړي.
- هیڅ ډول سین ، جنس، قومي یا مذهبي بندیزونه د خدمت دپاره نشته.
- د مراجعینو ځانگړو مرکو خدمت د هغوی د خپلې خوښې ژبې لارې د کلتور په پام کې نیولو او حساسه توگه ترسره کيږي .
- د مراجعینو د خپلواکۍ او خپل ټاکنى حقو درنښت. .

د مراجعینو دندى یا مکلفیتونه

SCAAB په دى باور لري چې د خدمت کاراخیستونکي/ مراجعین دا لاندی دندى لري:

- چې خپل کتونو یا اپاینټمنټ وختونه په پام کې ولري یا کم تر کمه ۲۴ ساعته مخکى د کتنى د وخت فسخته کونى خبرتیا ورکړي.
- د کارکونکو او نورو مراجعینو سره په درنښت او ادب چلن وکړي.
- که د هغو خدمتونه چې دوى ترلاسه کړي دي کومه پریشانتیا ولري کولای شي چې د یوه کارکونکى یا مدیر/منیجر سره د هغه په هکله خبرى وکړي.

څنگه شکایت کولای شو

که مراجع ستاسو د خدمت په هکله یو شکایت یا تبصره ولري مور غواړو چې د هغه په اړوند وپوهیږو. دامور ته فرصت راکوي چې خپل خدمتو ته وده اوښه والى ورکړو.

تبصرى یا شکایتونه کیدای شي چې وړاندی شي:

په خپله دفتر ته ورشى: 5 Osborne Avenue, Springvale

د لیک د لارې:

5 Osborne Avenue, Springvale Vic 3171

د برېښنا لیک یا ایمیل: scaabspr@scaab.org.au

د تېلفون: ۹۵۴۶ ۵۲۵۵ (۰۳)

د فکس: ۵۴۸ ۴۸۲۱ (۰۳)

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.