

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

කාර්යාලය විවෘත කර තබන වේලාවල්

සඳුදා සිට සිකුරාදා දක්වා පෙ.ව. 9 සිට ප.ව. 5 දක්වා

ආපදා සහන සඳහා හමුවීමක් පිළියෙල කර ගැනීමට දුරකථන අංක 9546 5255 ඔස්සේ අමතන්න.

අපගේ ප්‍රජාව සමඟ කරයුතු කිරීම

සිංහල
Sinhalese



SPRINGVALE COMMUNITY
AID & ADVICE BUREAU

සිය සේවාදායකයන් සම්බන්ධයෙන් **SCAAB** හි
කැපවීම

සහ

සේවාදායකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්

SCAAB's commitment to its clients

and

Clients' rights & responsibilities

සේවාදායකයන් සම්බන්ධයෙන් SCAAB හි කැපවීම

සියළුම අය හට සමාජ යුක්තිය සහ සාධාරණ ප්‍රවේශය සම්බන්ධයෙන් Springvale Community Aid and Advice Bureau (ස්ප්‍රිංග්වේල් ප්‍රජා උපකාර සහ උපදෙස් කාර්යාලය) ඇපකැපවී සිටී. SCAAB මගින් සේවාදායකයන්ගේ අයිතිවාසිකම් සහ වගකීම්වලට අනුකූලව කටයුතු කරන අතර සේවාදායකයන් හට දැනුවත් තීරණ ගැනීමට උනන්දු කෙරේ. මෙම දැනුවත් තීරණවලට සැමවිටම ගරු කෙරේ. තමා වෙනුවෙන් කටයුතු කිරීමට සේවාදායකයන් හට උනන්දු කරන අතර මේ මගින් ඔවුන් හට අනාගතයේදී උපයෝගී කර ගත හැකි කුසලතාවයන් වර්ධනය කරගත හැක.

SCAAB හි වගකීම්

සෑම අවස්ථාවලම SCAAB මගින් පහත ආකාරයට කටයුතු කරනු ඇත:

- සේවාදායකයන් හට සංවේදීව, ආචාරශීලීව සහ සැලකිලිමත්ව කටයුතු කරන බවට වග බලා ගැනීම.
- සියළුම විමසීම් සහ/හෝ පැමිණිලිවලට කඩිනම් සහ ප්‍රයෝජනවත් ප්‍රතිචාර ලබාදීම.
- ආබාධිත අය සඳහා පහසුකම් සහ උපකාර ලබාදීම.
- නීතිය මගින් අවශ්‍ය/ඉඩ ලබාදෙන අවස්ථාවල හැරුණු විට සේවාදායකයන්ගේ කැමැත්ත නැතිව ඔවුන්ගේ තොරතුරු හෙළිදරව් නොකිරීම.

සේවාදායකයන් හට SCAAB වෙතින් පහත දේ බලාපොරොත්තු විය යුතුය:

- නොමිලේ ලබාදෙන රහසිගත සේවය. සේවාදායකයන් විසින් සිය තම හෝ පුද්ගලික තොරතුරු ලබාදීමට බැඳී නැත.
- සේවාව සඳහා වයස, ගැහැණු පිරිමි බව, ජනවර්ගය හෝ ආගම පදනම් බාධාවක් නොමැත.
- සංස්කෘතිකමය වශයෙන් සංවේදී ආකාරයට සේවාව සැපයීම සහ සම්මුඛ ජර්නලය සේවාදායකයාට අවශ්‍ය භාෂාවෙන් පැවැත්වීම.
- ස්වයං තීරණ ගැනීමට සේවාදායකයාට ඇති අයිතියට ගරු කිරීම.

සේවාදායකයන්ගේ වගකීම

සේවා උපකාරී කර ගන්නා අය සතුව පහත වගකීම් ඇති බවට SCAAB විශ්වාස කරයි:

- හමුවීම් යොදාගත් ආකාරයට පවත්වා ගැනීම, හෝ අව-ලංගු කිරීමක් ඇති අවස්ථාවක අවම වශයෙන් පැය 24කවත් දැනුම් දීමක් කිරීම.
- කාර්ය මණ්ඩලය සහ වෙනත් සේවාදායකයන් හට ගෞරවයෙන් සහ ආචාරශීලීව සැලකීම.
- සේවාදායකයන් හට ලැබුණු සේවාව සම්බන්ධයෙන් යම් ගැටළුවක් ඇතිනම්, කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයෙකු හෝ කළමනාකරුවෙකු හා සාකච්ඡා කිරීම.

පැමිණිල්ලක් කරන්න කෙසේද

අපගේ සේවාව සම්බන්ධයෙන් පැමිණිල්ලක් හෝ විචේඛනයක් කිරීමට ඇතිනම්, අප එය දැනගැනීමට කැමතිය.

මේ මගින් අපගේ සේවාව වැඩිදියුණු කර ගැනීමට අප හට අවස්ථාව සැලසේ.

පැමිණිලි හෝ විචේඛන පහත ආකාරයට යොමුකල හැක:

පුද්ගලිකව 5 Osborne Avenue, Springvale

යන ස්ථානයේ ඇති අපගේ කාර්යාලයට පැමිණ

5 Osborne Avenue, Springvale, VIC, 3171

යන ලිපිනයට ලිපියක් යැවීමෙන්

දුරකථනය ඔස්සේ: (03) 9546 5255

ෆැක්ස් මගින්: (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.