

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

سوداني
Sudanese



**SPRINGVALE COMMUNITY
AID & ADVICE BUREAU**

إلتزام مكتب سبرينغفيل للدعم والنصح
المجتمعي (SCAAB) تجاه عملائه

و

حقوق ومسؤوليات العملاء

ساعات عمل المكتب

من الاثنين للجمعة، الساعة 9 صباح – 5 مساء

أضرب تلفون لرقم ده 9546 5255 عشان تحجز مواعيد لإعانة بتاع
طوارئ.

العمل مع مجتمعنا

SCAAB's commitment to its clients

and

Clients' rights & responsibilities

التزام مكتب سيرينغفيل للدعم والنصح المجتمعي (SCAAB) تجاه عملائه

مكتب سيرينغفيل للدعم والنصح المجتمعي ملتزم بأنو يحافظ على العدالة الاجتماعية وفرص الوصول المنصفة لكل الناس. مكتب ملتزم بحقوق ومسؤوليات العملاء وبشجعهم أنهم يحددوا اختياراتهم براهم، ونحن بنحترم خياراتهم دي في كل الأوقات. وكمان بنشجع العملاء ونساعدهم أنهم يعملوا الحاجات والإجراءات براهم عشان يتعلموا مهارات ممكن يستخدموها في المستقبل.

مسؤوليات SCAAB

في كل الأوقات، ح يقوم مكتب SCAAB بـ:

- يحرص على معاملة كل العملاء بمراعاة لشعورهم وبذوق واحترام.
- يستجيب بسرعة ويقدم المساعدة بخصوص كل الاستفسارات و/أو الشكاوى.
- يقدم التسهيلات/المرافق والمساعدة للمعاقين.
- يحافظ على سرية معلومات العملاء وما يفصح عنها بدون موافقة، إلا حسب القانون.

العملاء ممكن يتوقعوا من SCAAB:

- خدمة مجانية وسريّة. والعملاء ما مجبورين أنهم يقدمو أسمائهم أو بياناتهم الشخصية.
- العمر، النوع، الخلفية العرقية أو الدينية، كلها ما بتمنع تقديم الخدمة ليك.
- تقديم الخدمة بمراعاة الخلفية الثقافية. وكمان المقابلات الشخصية يعملوها باللغة البطلها العميل.
- إحترام حق العملاء في حرية الإرادة.

مسؤوليات العملاء

مكتب SCAAB يعتقد أنو العملاء تكون عليهم المسؤوليات التالية:

- الالتزام بالمواعيد، أو على الأقل يلغو الموعد قبل 24 ساعة.
- يتعاملو مع الموظفين والعملاء التانيين باحترام وذوق.
- يتناقشو مع الموظفين أو المدير بخصوص أي حاجات ماعاجباهم عن الخدمات.

كيف تقدم شكوى

نحن دايرين نعرف لو العملاء عندهم شكاوى أو تعليقات على خدماتنا.

وده بدينا فرصة عشان نحسن خدماتنا.

التعليقات والشكاوى ممكن نتقدم:

شخصياً في مكتبنا بالعنوان
5 Osborne Avenue, Springvale

مكتوبة للعنوان
5 Osborne Avenue, Springvale, VIC, 3171

بالإيميل: scaabspr@scaab.org.au

بالتلفون: (03) 9546.5255

بالفاكس: (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.