

بە برۆای SCAAB کەسانی که له خزمەتگوزاریی SCAAB کەمک وەر دەگرن، ئەو بەر پر سایه تیهانی خوار وەیان له ئەستۆیه:

- لەسەر کاتە دیاریکراوەکانی چاوپێکەوتندا نامادە بین یان لانیکم له 24 کاتژمێر پیشەوە هەلیۆ شیننەو.
- لەگەڵ کارگێران و دیکەیی مشتەریەکان بە رێزەو هەلسوکەوت بکەن.
- هەر جۆرە نیگەرانی و پەرۆش لەسەر خزمەتگوزارییەک که وەریدەگرن لەگەڵ یەکێک له ئەندامانی کارگێر یان بەرێوەبەر ان بەننە ئارو.

چۆنیەتی سکالاکردن

ئەگەر مشتەریەکان سکالایان رەخنەییەکیان لەسەر خزمەتگوزاریەکانی تێمە هەیه، تێمە دەمانەویت بیزانین. ئەم رەوتە دەرفەتی چاکترکردنی خزمەتگوزاریەکانمان پێ دەدات.

مشتەریەکان دەتوانن سکالاکان یان رەخنەکان:

بە سەردانی نووسینگەکەمان له

5 Osborne Avenue, Springvale / بە تێمە بلێن

بە نامە بۆ ناو نیشانی 5 Osborne Avenue, Springvale,

VIC, 3171 پۆستیان بکەن

بۆ ناو نیشانی scaabspr@scaab.org.au تێمەیلان بکەن.

بە ژمارە 9546.5255 (03) پەیمۆندی بکەن.

بە ژمارە 9548.4821 (03) فەکسیان بکەن.

کاتژمێرەکانی کاری نووسینگە

دووشەممە تا هەینی له کاتژمێری 9ی بەیانی بۆ 5ی پاش نیوەرۆ

بۆ دیاریکردنی کاتی سەردان بە ژمارە 9546.5255 پەیمۆندی بکەن.

بەر پر سایه تیه SCAAB له بەرانبەر مشتەریەکاندا

نووسینگەیی راویژکاری و یارمەتیە کۆمەلایەتیەکانی سپرینگفیل (SCAAB) له راستای دادپەرۆری کۆمەلایەتی و لەبەردەستدابوونی بەرابر بۆ هەمووان کار دەکات. SCAAB پێنەندی ماف و بەر پر سایه تیهکانی مشتەریەکانە و ئەوان هان دەدات بۆ بریاردانی ئاگایانە. ئەم بریاردانانە له هەموو کاتێکدا سەرنجیان دەدرێت. مشتەریەکان بۆ بریاردان لەلایەن خۆیانەو هان دەدرێن و پشتگیری دەکرین تاکو هەندێ شارەزایی بەخێو بکەن که له داهاوودا کەمکیان لێوەرگیردرێت.

بەر پر سایه تیهکانی SCAAB

SCAAB له هەموو کاتەکاندا :

- دلدنیا دەبیتەو له هەلسوکەوتی دلسۆزانە و ریزلیگرانە لەگەڵ مشتەریەکان.
 - بۆ هەر جۆرە پێشنیار وە یان سکالایەک، وەلامی خیرا و بەکەمک دەداتەو.
 - بۆ کەسانی که توانایی پێویستیان نییه، هاسانکاری و یارمەتی دابین دەکات.
 - زانیاری پێنەندیدار بە مشتەریەکان بە بێ زەمانەندی ئەوان ناخاتە دەرەو، مەگەر بە رێگەپێدراوی/بە پێویستی یاسایی.
- مشتەریەکان دەبیت له SCAAB ئەو چاوەروانیانەیان هەبیت:
- خزمەتگوزاری خۆرایی و نەپنی. مشتەریەکان بە هیچ جۆری زۆریان لێناکریت بۆ دەربرینی ناو وە یان زانیاریەکانی تاکەکەسی خۆیان.
 - هیچ جۆرە رێگریکی پێنەندیدار بە تەمەن، رەگەز، نەتەوایی و یان ئایینی بۆ پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری نییه.
 - خزمەتگوزاریەکان بە لەبەرچاو گرتنی کەلهپووری مشتەری و له رێگای دیمانە تاکەکەسیەکانەو بە زمانی هەلیژێردراوی مشتەری جێبەجێ دەکرین.
 - مافی دەسەلات و سەربەستی مشتەری جێی رێزە.



SPRINGVALE COMMUNITY AID & ADVICE BUREAU

بەر پر سایه تیه SCAAB له بەرانبەر مشتەریەکان

و

ماف و بەر پر سایه تیهکانی مشتەری

English



SPRINGVALE COMMUNITY AID & ADVICE BUREAU

SCAAB's commitment to its clients

and

Clients' rights & responsibilities

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.

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

BUREAU OPENING HOURS

Monday to Friday 9.am—5.pm

Phone 9546.5255 to make appointments for assistance.

Updated July 2012