

تعهد اسکاب به مراجعین مان

انجمن کمک و مشاوره جامعه اسپرینگول متعهد به عدالت اجتماعی و دسترسی برابر برای همه هست. اسکاب به حقوق و مسئولیت‌های مراجعین متعهد است و مراجعین را تشویق می‌کند که انتخاب‌های آگاهانه خودشان را بکنند و در تمام مواقع به آنها احترام گذاشته می‌شود. مراجعین تشویق و حمایت می‌شوند که از طرف خودشان اقدام کنند تا بتوانند مهارت‌هایی را ایجاد کنند که می‌توان در آینده از آنها استفاده کرد.

مسئولیت‌های اسکاب

در همه مواقع، اسکاب:

- اطمینان حاصل خواهد کرد که با همه مراجعین با حساسیت، احترام و ملاحظه برخورد می‌شود.
- پاسخ‌های سریع و کمک‌کننده برای همه پرسش‌ها و یا شکایت‌ها فراهم خواهد کرد.
- امکانات و کمک برای افراد دارای ناتوانی فراهم خواهد کرد.
- اطلاعات در مورد مراجعین را بدون رضایت افشا نخواهد کرد بجز وقتی که بطور قانونی خواسته شود یا اجازه داده شود.

مراجعین باید موارد زیر را از اسکاب انتظار داشته باشند:

- خدمات رایگان و محرمانه. مراجعین مجبور نیستند که اسم یا مشخصات شخصی‌شان را فراهم کنند.
- برای خدمات هیچ مانع سنی، جنسیتی، نژادی یا مذهبی وجود ندارد.
- خدمات به یک شیوه حساس فرهنگی فراهم می‌شود و مصاحبه‌های شخصی به زبان مورد انتخاب مراجع انجام می‌شود.
- احترام برای حق خودمختاری مراجعین

اسکاب معتقد است که کاربران خدمات مسئولیت‌های زیر را دارند:

- سر قرار شان حاضر شوند یا حداقل برای لغو قرار 24 ساعت قبل اطلاع دهند
- با کارکنان و مراجعین دیگر با احترام و تواضع برخورد کنند.
- هرگونه نگرانی‌ها را که ممکن است در مورد خدماتی که دریافت می‌کنند داشته باشند با یکی از کارکنان یا مدیر در میان بگذارند.

چطور شکایت بکنی

اگر مراجعین شکایت یا نظری در مورد خدمات ما دارند ما می‌خواهیم در مورد آن بدانیم.

این به ما فرصت می‌دهد که خدمات مان را بهبود بخشیم.

نظرات یا شکایات را می‌توان به صورت زیر فرستاد:

حضور در اداره ما، 5 Osborne Avenue, Springvale

بطور کتبی به 5 Osborne Avenue, Springvale, VIC, 3171

با ایمیل: scaabspr@scaab.org.au

با تلفن: (03) 9546.5255

با فکس: (03) 9548.4821

ساعات کاری انجمن

دوشنبه تا جمعه 9 صبح تا 5 عصر

برای گرفتن وقت برای کمک اضطراری به شماره 95465255 زنگ بزنید.

Updated July 2012



**SPRINGVALE COMMUNITY
AID & ADVICE BUREAU**

**تعهد اسکاب SCAAB به مراجعین مان
و
حقوق و مسئولیت‌های مراجعین**

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