

Tamil / தமிழ்



SPRINGVALE COMMUNITY AID & ADVICE BUREAU

SCAAB தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அளிக்கும்

வாக்குறுதிகள்

மற்றும்,

வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளும் கடமைகளும்

தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு SCAAB

அளிக்கும் வாக்குறுதி

ஸ்பிரிங்வேல் சமூக உதவி மற்றும் ஆலோசனை அமைப்பு (Springvale Community Aid and Advice Bureau - SCAAB), சமூக நீதிக்காகவும், அனைவருக்கும் சமவாய்ப்பு கிடைக்கவும் அர்ப்பணித்துக் கொண்டு சேவையாற்றும் ஓர் அமைப்பாகும். வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் கடமைகளில் SCAAB உறுதியாக கடைபிடிக்கிறது, மேலும் அனைத்து நேரங்களிலும் மதிப்பளிக்கக்கூடிய அறிந்தளிக்கப்பட்ட தெரிவுகளை அவர்களே சொந்தமாக தேர்ந்தெடுக்க வாடிக்கையாளர்களை ஊக்கப்படுத்துகிறது. தங்கள் பிரச்சனை தொடர்பாக தாங்களே தகுந்த நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆதரவும், உற்சாகமும் அளிக்கப்படுகிறது. இதனால், எதிர்காலத்தில் பயனளிக்கக்கூடிய திறமைகளை அவர்கள் வளர்த்துக்கொள்கிறார்கள்

SCAABயின் கடமைகள்

அனைத்து நேரங்களிலும் SCAAB :

- வாடிக்கையாளர்கள், உணர்வுபூர்வமாகவும் மரியாதையுடனும், கரிசனத்துடனும் நடத்தப்படுவார்கள் என்று உறுதி அளிக்கும்.
- சந்தேகங்கள் மற்றும்/அல்லது புகார்கள் அனைத்திற்கும் சரியான மற்றும் தேவையான உதவிகளை வழங்கும்.
- மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கு தேவையான வசதிகள், மற்றும் உதவிகளை வழங்குகிறது
- வாடிக்கையாளரின் அனுமதியில்லாமல், சட்டம் அனுமதிக்கும்/கேட்கும் சூழ்நிலைகள் தவிர்த்து, அவர்களைப் பற்றிய தகவல்களை வெளிப்படுத்தாது.

வாடிக்கையாளர்கள் SCAAB யிடமிருந்து பின்வரும் சேவைகளை எதிர்பார்க்கலாம்:

- இலவச மற்றும் நம்பகமான சேவையை அளிக்கிறது. வாடிக்கையாளர்கள், தங்கள் பெயரையோ அல்லது வேறு சொந்த விவரங்களையோ கூறவேண்டிய கட்டாயமில்லை
- வயது, பாலினம், இன மற்றும் மத வேறுபாடுகளின்றி சேவை அளிக்கப்படும்
- பண்பட்ட உணர்வுரீதியான வகையில் சேவையளிக்கப்படும். நேர்காணல்கள், வாடிக்கையாளரின் விருப்பத்திற்கேற்ற மொழியில் நடத்தப்படும்.
- வாடிக்கையாளரின் சுயமாக தீர்மானிக்கும் உணர்வுக்கு மதிப்பு அளிக்கப்படும்.

வாடிக்கையாளர்களின் கடமைகள்

சேவை பயனர்களுக்கு பின்வரும் கடமைகள் இருப்பதாக SCAAB நம்புகிறது:

- சந்திப்புக்காக ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட நேரத்தைக் கடைபிடிப்பது, அல்லது ரத்து செய்வதை 24 மணி நேரத்துக்கு முன்பாக தெரியப்படுத்துதல்.
- பணியாளர்களையும், பிற வாடிக்கையாளர்களையும் மரியாதையுடனும் கண்ணியத்துடனும் நடத்துவது
- தாங்கள் பெறக்கூடிய சேவைகள் பற்றிய எந்தச் சந்தேகமென்றாலும் பணியாளரிடமோ அல்லது மேலாளரிடமோ ஆலோசனை செய்வது

எவ்வாறு புகார் செய்வது

வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்கள் சேவையைப் பற்றி புகார் அல்லது விமர்சனம் இருந்தால் அதைப்பற்றி நாங்கள் அறிய விரும்புகிறோம்.

இது எங்கள் சேவையை மேலும் மேம்படுத்திக் கொள்ள வாய்ப்பளிக்கும்.

விமர்சனங்கள் அல்லது புகார்கள் செய்ய:

எங்கள் அலுவலகத்திற்கு வந்து நேரடியாக புகார் செய்ய, 5, ஆஸ்பார்ன் அவென்யூ, ஸ்பிரிங்வேல்.

எழுத்துப்பூர்வமாக புகாரளிக்க, 5, ஆஸ்பார்ன் அவென்யூ, ஸ்பிரிங்வேல், VIC., 3171

மின்னஞ்சல் மூலமாக: scaabspr@scaab.org.au

தொலைபேசி மூலமாக: (03) 9548.4821

ஃபேக்ஸ் மூலமாக: (03) 9548.4821

அலுவலக வேலை நேரம்:

திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 9.00 - மாலை 5.00 வரை அவசர நிவாரணத்திற்கான நியமன சந்திப்புக்கு 9548.5255 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்க .

Updated July 2012

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