

معلومات حول تقديم الشكاوي

سيتم التعامل مع شكاوك من قبل العضو المعني في فريق الإدارة الذي سيتم تعيينه لإجراء التحقيق وحل المسألة. ويشار إلى ذلك بشكوى المرحلة الثانية.

تُعالج بعض الشكاوى الخطيرة، بما في ذلك مزاعم الإهمال الجسيم أو الاستغلال أو الإيذاء الجسدي أو الجنسي أو اللفظي أو الأفعال الإجرامية تلقائيًا من خلال إجراءات الشكاوى الرسمية (المرحلة الثانية).

يمكننا تقديم المساعدة في ملء الاستمارة إذا لزم الأمر.

ينبغي أن تتوقع الحصول على تأكيد شفهي أو خطي باستلام شكاوك خلال يومي عمل، وسيتم حل معظم المسائل في غضون أسبوعين (10 أيام عمل).

إذا كانت المسألة معقدة للغاية وتتطلب تحقيقًا شاملاً أو تتعلق بعدد من الأشخاص أو الوكالات، فقد يستغرق التحقيق والحل وقتًا أطول.

في هذه الحالة سيوافيك الشخص الذي يحقق في شكاوك بالمستجدات بانتظام حول التقدم المحرز والإطار الزمني المتوقع لإيجاد حل.

المسائل التي لا يمكن حلها على هذا المستوى أو تلك التي تتعلق بمدير تتم إحالتها إلى المدير التنفيذي (المرحلة الثالثة). إذا كان المشتكي غير راضي عن نتيجة شكواه على هذا المستوى أو كانت المسألة تتعلق بمدير في المجلس، يمكن إحالة المسألة إلى مجلس الإدارة (المرحلة الرابعة).

وفي حين أنه لا يُطلب من الشخص مُقدِّم الشكاوى إعطاء اسمه وبيانات الاتصال به، إلا أننا قد لا نتمكن من التحقيق في الشكاوى بالكامل إذا لم نتمكن من الاتصال بك لتوضيح مسائل معينة تقدمت بها أو الحصول على مزيد من المعلومات. كما لن نتمكن من تزويدك بتعليقات حول الموضوع والتأكد من رضاك عن القرار.

سيتم إبلاغ السلطات المختصة بأي انتهاكات للقانون.

ستتم إحالة الأفعال ذا الطابع الجنائي إلى السلطات المختصة للتحقيق فيها. إن ALARA ملزمة قانونًا بالإبلاغ عن بعض الشكاوى والحوادث الخطيرة إلى السلطات المختصة وهيئة التمويل.

نشجّع جميع المستفيدين من الخدمة ومقدمي الرعاية والعملاء والموظفين والأطراف المعنية الأخرى على التعبير لـ ALARA على آرائهم في خدماتها والدعم الذي تقدمه. نرحب بالملاحظات الإيجابية والشكاوى والتعليقات.

ما الهدف من تقديم الملاحظات؟

تعتمد ALARA على التعليقات حول الخدمات المقدمة إذ تساعد هذه المعلومات ALARA على:

- معرفة ما يرضي ويعجب الناس في الخدمات.
- معرفة نواحي الخدمة التي لا تحصل على رضى الناس.
- تحسين خدماتنا لتلبية احتياجات العملاء ومقدمي الرعاية والأطراف المعنية الأخرى.
- الحرص على الاستمرار في تنمية وتوفير والحفاظ على خدمات عالية الجودة.

تقديم شكوى

إذا كانت لديك مخاوف بشأن مشكلة بسيطة يمكن حلها على الفور ومعالجتها محليًا من قبل المنسق، فنحن نشجعك على طرح هذا الموضوع مع المنسق مباشرة. سيقوم المنسق بالتحقيق وتقديم ملاحظات حول كيفية معالجة مخاوفك. ويسمى ذلك بشكوى المرحلة الأولى.

إذا أخبرت موظف تقديم الدعم بمشكلة ما، فسيتعين عليه لفت انتباه منسقه إليها كي تتم معالجة الموضوع.

إذا لم تكن راضيًا عن كيفية التعامل مع مخاوفك محليًا أو إذا كانت المسألة تتعلق بحادث أو مشكلات أكثر خطورة، فإننا نشجعك على اتباع الإجراءات الرسمي لتقديم الشكاوى لدينا من خلال ملء استمارة تقديم شكوى، أو الاتصال بمدير المنطقة ذات الصلة بالشكاوى على الرقم 38170600 (07)، أو إرسال بريد إلكتروني إلى alara@alaraqld.org.au أو ملء استمارة التعليقات على موقعنا www.alaraqld.org.au.

- سنحاول حل المشكلة للتوصل إلى أفضل النتائج لجميع الأطراف في غضون 14 يومًا
- سنُطلعك على التطورات المتعلقة بشكواك بشكل مستمر
- سنحتفظ بسجلات سرية عن شكواك والقرار الذي يتم الاتفاق عليه
- سنساعدك في الحصول على خدمات الترجمة أو المرافعة أو خدمات الدعم الأخرى عند الحاجة
- سنبلغ عن أي انتهاكات للقوانين أو حصول حوادث خطيرة إلى السلطة المعنية / هيئة التمويل المختصة
- سنحرص على أن يتم استخدام الشكاوى والملاحظات لتحسين خدماتنا وأنظمتنا بشكل مستمر.

- يمكن لمحام أو مترجم فوري أو شخص يقدم لك الدعم الحضور معك والمشاركة في أي اجتماعات أو مناقشات أو مفاوضات في أي وقت من الأوقات أثناء عملية تقديم الشكاوى.
- يتم التعامل مع جميع المخاوف والشكاوى بسرية كما يتم احترام خصوصية مقدم الشكاوى.
- إن تقديم الشكاوى لا يتطلب أي رسوم أو مصاريف
- يمكن أن يبقى مقدم الشكاوى مجهولاً إذا كان يفضل ذلك.
- يتمتع كل مستفيد من الخدمة أو مقدم رعاية أو أي شخص آخر بالحق في التعبير عن مخاوفه وتقديم شكاوى وتلقي حل لها بشكل عاجل دون أن يشعر بالخوف من الانتقام أو القصاص.
- سيشارك مقدمو الشكاوى في القرارات المتعلقة بحل شكاويهم
- سيتم إبلاغ مقدمي الشكاوى بنتيجة شكاويهم وكيف سيتم حلها.
- يحق للشخص الذي يقدم الشكاوى طلب إعادة النظر أو الاستئناف إذا لم يكن راضيًا عن كيفية التعامل مع شكاواه أو عن القرار المقترح.
- يحق لمقدم الشكاوى إحالة شكاواه أو تقديمها إلى هيئة تلقي شكاوى خارجية مختصة في أي مرحلة من مراحل تقديم الشكاوى أو إذا لم يكن راضيًا عن القرار المقترح. لقد أرفقتنا قائمة بالوكالات الخارجية بصفحة المعلومات هذه.

واجباتنا:

إيجاد المُرافع (الموازر)
يحق لكل شخص الاستعانة بمُرافع يوازره إذا كان بحاجة إليه. إن المُرافع هو شخص يمثل احتياجاتك أمام طرف ثالث (على سبيل المثال إلى ALARA) من خلال تأييدك أو حمايتك أو الدفاع عن

سنعامل مع جميع الشكاوى المقدمة إلينا بالشكل التالي:

- سنعامل جميع مقدمي الشكاوى بكرامة واحترام

Arabic
رفاهك وحقوقك. فيما يلي قائمة بالعديد من المنظمات التي تقدم
المرافعة للأفراد والدفاع عن حقوقهم.

الخدمة الإقليمية للمرافعة في منطقة Ipswich
خدمة المرافعة للأشخاص الذين يعانون من إعاقة ولمقدمي
الرعاية في منطقة Ipswich West Moreton.
هاتف: (07) 3281 6006
بريد إلكتروني: idas7@bigpond.com

ADA Australia. (ADA)
تدعم هذه الخدمة حقوق العملاء في دور المسنين وخدمات الإعاقة
مثل ALARA QLD Limited.
هاتف: 1800 818 338

TASC
يعمل هذا البرنامج على الدفاع عن العدالة والإنصاف في حياة
الأشخاص الذين يعانون من إعاقة و / أو مرض عقلي.
هاتف: 0746169700
بريد إلكتروني: reception@tascinc.org.au
موقع إلكتروني: <http://www.tascnational.org.au/>

Carers Qld
تقدم منظمة Carers Queensland المعلومات والخدمات
لمقدمي الرعاية لدعمهم في تأدية مهامهم.
هاتف: 1800 242 636

مجلس الجاليات الإثنية في كوينزلاند (ECCQ)
تساعد هذه الشبكة في الدفاع عن الأشخاص المتحدرين من أصول
ناطقة بغير الإنجليزية.
هاتف: (07) 3844 9166

وكالات خارجية لتلقي الشكاوي

إذا كنت تعتقد أن ALARA لم تتعامل مع شكواك بشكل صحيح، أو إذا أردت في أي وقت أثناء عملية تقديم الشكوى، ف لديك أيضًا خيار الاتصال بأي من الأطراف الخارجية التالية للمساعدة في حل شكواك.

NRS هي اختصار لخدمة **National Relay Service** ويمكن استخدامها من قبل المتصلين الذين يعانون من ضعف السمع أو الكلام.

يشير مصطلح **TTY** إلى خدمات الترجمة الخطية والشفوية ويمكن استخدامها من قبل الأشخاص المتحدثين من خلفيات غير ناطقة باللغة الإنجليزية.

بالنسبة للشكاوى المتعلقة بتقديم ALARA للخدمات بموجب الخطة الوطنية لتأمين الإعاقة أو برنامج استمرارية الدعم (CoS):

لجنة NDIS للجودة والضمانات:

اتصال مجاني: 1800 035 544

:NRS 1800 555 677

(ثم أطلب توصيلك بالرقم 1800 035 544)

:TTY 133677

(ثم أطلب توصيلك بالرقم 1800 035 544)

عبر الإنترنت:

<https://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints>

للشكاوى المتعلقة بتقديم ALARA لخدمات رعاية المسنين بموجب برنامج الكومنولث للدعم المنزلي أو من خلال حزمة الرعاية المنزلية:

هيئة جودة وسلامة رعاية المسنين

اتصال مجاني: 1800 951 822

:NRS 1800 555 677

(ثم أطلب توصيلك بالرقم 1800 951 822)

:TTY 133677

(ثم أطلب توصيلك بالرقم 1800 951 822)

عبر الإنترنت:

<https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint>

Aged Care Quality and Safety

GPO Box 9819

(في عاصمة الولاية أو المقاطعة التي تعيش

فيها)

عبر البريد:

المحقق المستقل في الشكاوى على مستوى الكمنولث

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن نتيجة أو طريقة معالجة شكواك

هاتف: 1300 362 072

:NRS 1800 555 677

:TTY 133 677

(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1300 362 072)

بالنسبة للشكاوى المتعلقة بتقديم ALARA للخدمات بموجب مخطط دعم المجتمع في كوينزلاند:

دائرة المجتمعات وخدمات الإعاقة وكبار السن

ابعث برسالة إلى:

شعبة الشكاوى لدى دائرة المجتمعات وخدمات الإعاقة وكبار السن

Communities and Disability Services and Seniors

Complaints Unit

GPO Box 806 Brisbane Qld 4001

اتصال مجاني: 1800 491 467

بريد إلكتروني: feedback@communities.qld.gov.au

للشكاوى المتعلقة ببيع المنتجات:

الهيئة الأسترالية للمنافسة وحماية المستهلك (ACCC)

للمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع

<https://www.accc.gov.au/>

للشكاوى المتعلقة بالتمييز أو حقوق الإنسان:

لجنة حقوق الإنسان في ولاية كوينزلاند

اتصال مجاني: 1300 130 670

:NRS 1800 555 677

(ثم أطلب توصيلك بالرقم 1300 130 670)

:TTY 133677

(ثم أطلب توصيلك بالرقم 1300 130 670)

عبر الإنترنت:

<https://www.qhrc.qld.gov.au/complaints>