

## تقديم المقترحات أو الشكاوى حول خدمات الإعاقة

### ما هي الأماكن الأخرى التي يمكنني الاتصال معها لتقديم شكوى؟

إذا لم تكن راضيا عن الطريقة التي تم بها معالجة شكاواك في خدمات  
الإعاقة يمكنك الاتصال مع دائرة الخدمات الإنسانية -

#### المكاتب الإقليمية :

رقم الهاتف :

رقم الفاكس :

البريد الإلكتروني :

#### مفوض خدمات المعوقين :

هاتف: 1800 677 342

الرسائل البرقية المكتوبة: 1300 726 563

فاكس: 03 8608 5765

البريد الإلكتروني: [complaints@odsc.vic.gov.au](mailto:complaints@odsc.vic.gov.au)

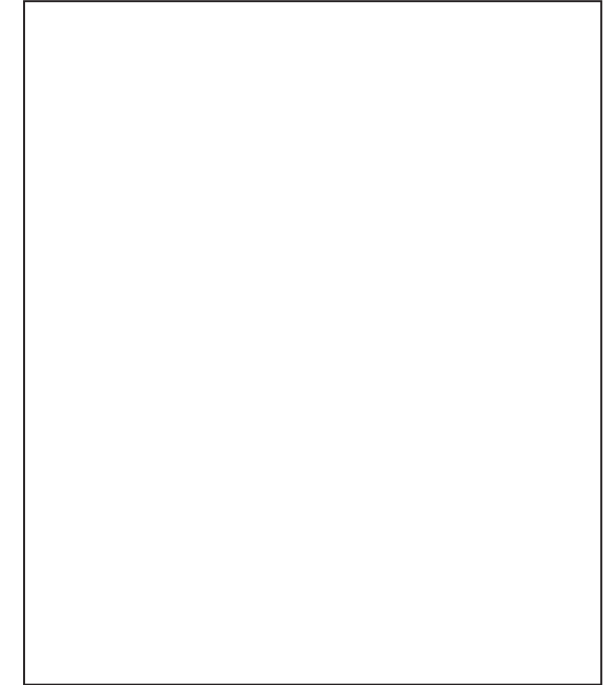
الموقع الإلكتروني: [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

إذا كنت ترغب في الحصول على هذه المطبوعة في صورة  
سهلة المنال ، يرجى الإتصال على رقم الهاتف 1300 366 731 ،  
أو استعمال الرقم الوطني 13 36 77 إذا اقتضى الأمر.

### ما الذي سيحدث مع المعلومات التي تقدمها؟

المعلومات التي تزودنا بها ستستخدم للمساعدة في علاج هذه  
المشكلة. وستعامل المعلومات من القطاع الخاص ، وتمشيا مع  
قانون الإعاقة لعام 2006.

### كيفية الاتصال مع خدمات الإعاقة ؟



هذا الكتيب يشرح كيفية تقديم اقتراح أو شكوى إلى مقدم خدمة الإعاقة الخاص بك من أجل تمكينك من الحصول على أفضل الخدمات والدعم.

### ما ذا يعني الاقتراح؟

الإقتراح هو عبارة وجود فكرة لديك تساعد في أن تقدم الخدمة لك بشكل أفضل. إذا كان لديك اقتراح حول خدمة الإعاقة ، اتصل مع مقدم خدمة الإعاقة الخاص بك حيث توجد تفاصيل الإتصال على ظهر هذا المنشور.

### ما هي الشكوى؟

الشكوى هي أن تخبر شخصا أنك غير راض أو لديك مشكلة .

يمكن أن تكون الشكوى عن أشياء كثيرة منها :

- صدور قرار لا ترضى عنه
- لا يتم التعامل معك بطريقة غير عادلة
- غير راض عن الخدمة أو الدعم الذي تحصل عليه
- عدم المحافظة على خصوصية المعلومات.

### من يستطيع تقديم شكوى؟

أي شخص غير راض عن مقدم خدمة الإعاقة .

### ما هي الخطوات التي ينبغي اتخاذها؟

#### ١. إتصل مع مقدم خدمة الإعاقة لك

شكاوى كثيرة يمكن حلها من خلال التحدث مع أحد الموظفين أو المديرين في خدمة الإعاقة الخاصة بك. إن مقدم خدمة الإعاقة سوف يحاول حل المشكلة إن أمكنه ذلك. تفاصيل عن تفاصيل الاتصالات مع مقدم خدمة الإعاقة الخاص بك موجودة على ظهر هذا المنشور

#### ٢. تصرف بسرعة

أخبر مقدم خدمة الإعاقة الخاص بك بالمشكلة في أسرع وقت ممكن. كلما عرفوا بالمشكلة بسرعة كلما حاولوا حلها بسرعة.

#### ٣. اشرح المشكلة بحيث تكون واضحة

إشرح المشكلة بطريقة واضحة قدر الإمكان. حاول أن يشمل الشرح ما يلي :

- ماذا حدث
- متى حدث ذلك
- أي وثائق أو صور
- كيف يمكن التوصل إلى حل للمشكلة.

### ما ذا يفعل مقدم خدمات الإعاقة لك ؟

- ينصت لك
- يعطيك المعلومات والنصائح
- يساعدك في الحصول على إجابات على أسئلتك
- يحاول حل مشكلتك
- التعامل مع مشكلتك بأسرع وقت ممكن
- الإستمرار في تعريفك بما يجري مع شكاواك
- إخبارك بالأشخاص الآخرين الذين يمكنهم مساعدتك في حل مشكلتك.

### ماذا لو كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم الشكوى؟

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتقديم شكوى أو غير مرتاح في تقديم الشكوى لمقدم خدمة الإعاقة لك ، يمكنك :

- أسأل أحد أصدقائك ، أحد أفراد العائلة ، أو المتحدث بإسمك أو مدير حالتك لمساعدتك.
- إتصل مع مكتب دائرة الخدمات الإنسانية في منطقتك أو مفوض خدمات المعوقين. تفاصيل هذه الاتصالات موجودة على ظهر هذا المنشور
- أطلب من مقدم خدمات الإعاقة ترتيب مترجم لك .