

خط‌مشی بازخورد و شکایات

نظرات و بازخوردهای شما برای SASS مهم است

ما در SASS می‌خواهیم افراد احساس امنیت کنند، صدایشان شنیده شود و مورد احترام قرار گیرند. بازخورد شما به ما کمک می‌کند تا خدمات خود را بهبود بخشیم. شما می‌توانید وقتی چیزی به‌خوبی پیش رفته است یا در جریان بگذارید، پیشنهادهای خود را با ما در میان بگذارید یا اگر چیزی برایتان درست یا مناسب به نظر نمی‌رسد به ما اطلاع دهید. ما از دریافت نظرات مثبت، پیشنهادهای، نگرانی‌ها و شکایات‌های شما استقبال می‌کنیم.

ارائه بازخورد یا شکایت، حق شما برای دریافت پشتیبانی از SASS را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. ما می‌خواهیم افراد احساس امنیت کنند و بتوانند بدون ترس، حرف خود را بیان کنند.

شما حق دارید که:

- ✓ با احترام با شما رفتار شود
- ✓ احساس امنیت و حمایت کنید
- ✓ پرسش بپرسید
- ✓ اگر چیزی درست به نظر نمی‌رسد، به ما بگویید
- ✓ یک فرد پشتیبان بیاورید
- ✓ بازخورد ارائه دهید یا شکایت کنید
- ✓ در صورت تمایل ناشناس بمانید
- ✓ تا حد امکان در جریان امور قرار بگیرید.

من درباره چه مواردی می‌توانم بازخورد بدهم؟

شما می‌توانید درباره هر چیزی که بر تجربه شما از خدمات SASS تأثیر می‌گذارد با ما گفت‌وگو کنید، مانند:

- احساس ناامنی یا ناراحتی
- نحوه گفت‌وگو یا برخورد با شما
- نگرانی درباره حمایت‌ها یا خدماتی که دریافت می‌کنید
- ارتباط یا وقت‌های ملاقات
- پیشنهادهایی برای بهبود خدمات
- آنچه که به نظرتان درست نبوده است

چگونه می‌توانم به SASS بگویم؟

شما می‌توانید:

- با یکی از کارکنان گفت‌وگو کنید
- فرم بازخورد را تکمیل کنید
- فرم آنلاین را از طریق وب‌سایت ما تکمیل کنید
- در ساعات اداری با ما تماس بگیرید
- با ما مکاتبه کنید

- از فردی بخواهید به شما کمک کند

شما می‌توانید از یک فرد پشتیبان، مترجم شفاهی، مدافع حقوقتان یا کسی که به او اعتماد دارید بخواهید که در به اشتراک گذاشتن بازخوردتان به شما کمک کند.

آیا می‌توانم ناشناس بمانم؟

بله. شما می‌توانید نام یا اطلاعات تماس خود را به اشتراک نگذارید. گاه این موضوع می‌تواند بررسی کامل نگرانی‌ها یا تماس با شما برای اطلاع‌رسانی درباره نتیجه را برای ما دشوارتر کند، اما انتخاب با شماست.

در مرحله بعد چه اتفاقی می‌افتد؟

ما:

- ✓ با دقت گوش می‌دهیم
- ✓ نگرانی‌ها را جدی می‌گیریم
- ✓ به حریم خصوصی شما احترام می‌گذاریم
- ✓ سعی می‌کنیم سریع پاسخ دهیم
- ✓ شما را در جریان امور قرار می‌دهیم
- ✓ روند کار را به گونه‌ای که متوجه شوید توضیح می‌دهیم
- ✓ با شما همکاری می‌کنیم تا بفهمیم چه چیزی مفید است
- ✓ درباره اقدامات احتمالی بعدی با شما گفت‌وگو می‌کنیم

ما تلاش می‌کنیم در اسرع وقت پاسخ دهیم. بررسی برخی نگرانی‌ها ممکن است بیشتر طول بکشد، اما تا جایی که بتوانیم شما را در جریان خواهیم گذاشت.

آیا اطلاعات من محرمانه می‌ماند؟

ما با اطلاعات شما با دقت و احترام برخورد خواهیم کرد. گاه ممکن است لازم باشد برای رسیدگی به نگرانی‌های مربوط به امنیت یا بررسی یک موضوع، اطلاعات را با افراد یا مراجع ذی‌صلاح در میان بگذاریم. در صورت امکان، این موضوع را برای شما توضیح خواهیم داد.

اگر همچنان احساس نارضایتی می‌کنم

اگر احساس می‌کنید نگرانی شما برطرف نشده است، لطفاً به ما اطلاع دهید. شما می‌توانید:

- سوال بپرسید
- درخواست دهید که دوباره بررسی شود
- با یکی دیگر از کارکنان یا مدیر گفت‌وگو کنید
- از یک فرد مدافع حقوقتان یا یک فرد پشتیبان کمک بگیرید
- درباره گزینه‌های دیگر برای طرح نگرانی‌ها سوال کنید

شما همچنین می‌توانید از خارج از SASS پشتیبانی دریافت کنید

اگر ترجیح می‌دهید با فردی خارج از SASS گفت‌وگو کنید، می‌توانید با کمیسیون خیره‌ها و سازمان‌های غیرانتفاعی استرالیا (ACNC) تماس بگیرید.