

حول تقديم شكوى

تتلقى مفوضية العاملين في مجال الإعاقة بولاية فيكتوريا الشكاوى بشأن أي عامل إعاقة في ولاية فيكتوريا

عن خدمة الشكاوى لدينا

خدمة الشكاوى لدينا مستقلة محايدة ومجانية. نحن هيئة تنظيمية فريدة من نوعها، لأن تركيزنا ينصب على العمال الأفراد. نحن الجهة المنظمة لجميع العاملين في مجال الإعاقة في فيكتوريا، بغض النظر عن مصدر تمويل الخدمة.

يمكنك تقديم شكوى بشأن أي عامل إعاقة في فيكتوريا

نتبع نهج «لا يوجد باب خاطئ» ونعمل مع الهيئات الأخرى. إذا لم تكن مخاوفك من بين ما يمكن مفوضية العاملين في مجال الإعاقة بولاية فيكتوريا (Victorian Disability Worker Commission) تلقي شكوى بشأنه، فسنبذل قصارى جهدنا لمساعدتك في معرفة من يمكنه مساعدتك فيما يقلقك.

هل من المقبول التقدم بشكوى بشأن أحد العاملين؟

نعم، لا بأس من تقديم شكوى بشأن أحد العاملين. عندما لا تكون راضياً أو إذا كان هناك خطأ ما، من المهم أن يعرف العاملون في مجال الإعاقة ذلك. يمكن أن يساعد تقديم شكوى العاملين في مجال الإعاقة على إجراء تغييرات إيجابية في عملهم وممارستهم. يعد تقديم شكوى طريقة رائعة لتحسين الخدمات للجميع.

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت تريد تقديم شكوى أم لا، فلا يزال بإمكانك الاتصال بنا للتحدث عن الأمر. يمكننا مساعدتك بالمشورة والمعلومات، ويمكنك أن تقرر ما إذا كنت تريد تقديم شكوى.

أنواع الشكاوى؟

يمكنك تقديم شكوى بشأن أي عامل إعاقة في فيكتوريا. يمكنك الشكوى مما يلي:

- مستوى عمله
- معرفة عامل الإعاقة أو مهارته أو قدرته على الحكم على الأمور
- قدرته على تقديم الخدمات بأمان
- انتهاك مزعم لقانون ضمانات خدمات الإعاقة (Disability Service Safeguards Act) لعام 2018 (فيكتوريا) أو مدونة قواعد السلوك الخاصة بضمانات خدمات الإعاقة (Disability Service Safeguards Code of Conduct).

هل أحتاج إلى إعطاء بياناتي الشخصية؟

سنقبل الشكاوى بدون الكشف عن الهوية، ويمكنك أن تطلب الحفاظ على سرية هويتك. إذا اخترت عدم الكشف عن هويتك، فقد يحد ذلك من كيفية التحقيق في الأمر أو معالجته، وبالتالي ربما نتيجة عملية تقديم الشكاوى. إذا قررت أن تقدم لنا بياناتك، فسنقوم بجمع البيانات الشخصية واستخدامها وتخزينها وحمايتها كما هو مطلوب منا بموجب القانون.

كيف يمكنني التقدم بشكوى؟

يمكنك التقدم بشكوى عن طريق:

- استكمال نموذج عبر الإنترنت على الموقع vdwc.vic.gov.au
- الاتصال بنا على الرقم 1800 497 132
- الكتابة إلينا على العنوان GPO Box 181, Melbourne 3001
- يمكننا ترتيب مترجمين شفهيين، بما في ذلك مترجمي لغة الصم والبكم الأسترالية (Auslan)
- يمكننا ترتيب لقاء معك وجهاً لوجه

عن مفوضية العاملين في مجال الإعاقة بولاية فيكتوريا

مفوضية العاملين في مجال الإعاقة بولاية فيكتوريا هي هيئة مستقلة جديدة. بقيادة المفوض دان ستابس، تتمثل مهمتها في حماية الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل أفضل وبناء قطاع خدمات إعاقة أقوى وأكثر أماناً. وهي مسؤولة عن مدونات قواعد السلوك، وأيضاً عن وضع الحد الأدنى من التوقعات لجميع العاملين في دعم الأشخاص ذوي الإعاقة، وكذلك عن خدمة الشكاوى. عند إخطار المفوضية، يكون لها سلطة التحقيق وحظر العاملين الذين يعرضون سلامة الأشخاص للخطر.

ابق على اطلاع

تفضل بزيارة موقعنا vdwc.vic.gov.au
اشترك في نشرتنا الإخبارية

تابعنا



ساعد في بناء قطاع خدمات
إعاقة أقوى، وأكثر أماناً.



تفضل بزيارة vdwc.vic.gov.au
أو اتصل على الرقم 1800 497 132

VDWC Victorian Disability
Worker Commission

VICTORIA
State
Government