

الحقائق:

ماذا يحدث بعد تقديمك للشكوى

مفوضية العاملين في مجال الإعاقة في ولاية فيكتوريا هي خدمة مستقلة للشكاوى حول سلوك العاملين في مجال الإعاقة.

بإمكانها تلقي الشكاوى بشأن أي عامل مع ذوي الإعاقة في ولاية فيكتوريا، بغض النظر عن كيفية تمويله. تتبع حكومة ولاية فيكتوريا نهج "عدم التسامح المطلق" تجاه إساءة معاملة الأشخاص ذوي الإعاقة. تضع خدمة الشكاوى لدينا هذا النهج موضع التنفيذ.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في اللغات أو الكتابة أو التواصل

يمكننا ترتيب مترجمين فوريين في لغتك، أو يمكنك التواصل معنا عبر خدمة التحويل الوطنية، بما في ذلك لمترجمي لغة الإشارة Auslan، لمساعدتك في تقديم شكوى ومساعدتك في أي وقت. يمكننا اللقاء بك شخصياً إذا كنت بحاجة إلى التفاعل وجهاً لوجه أو كنت تفضل ذلك.

ما الذي تتوقعه عند اللقاء معنا بخصوص شكوى؟

سيكون لديك خيار اللقاء بنا إذا ما اخترت ذلك. هذا الاجتماع مخصص للمفوضية للتعرف بشكل أفضل على موضوع شكواك وما إذا كانت هناك أي نتائج محددة تريدها.

من سيتعامل مع شكواي؟

سنعمل معك عندما تتقدم بشكوى. سوف نقدم لك بيئة آمنة يمكنك فيها مشاركة المعلومات حول شكواك.

إذا كنت تقدم الشكوى نيابة عن شخص ذي إعاقة، فسنحدث معه حيثما أمكن للحصول على موافقته على المضي قدماً. ينصب تركيزنا على الأشخاص ذوي الإعاقة واحتياجاتهم، وسنسعى لإشراكهم في هذه العملية.

سنطلب منك تأكيد موضوع شكواك

سوف نؤكد تفاصيل الشكوى معك. من أجل التقدم في معالجة شكواك، سيطلب منك تأكيد المشكلة أو المشاكل التي تشكو منها.

سوف نسأل عما إذا كنت تريد نتيجة معينة

سيتم سؤالك عن النتيجة التي ترغب في تحقيقها. لا بأس إذا كنت لا تريد أي نتيجة محددة.

إذا لم تكن متأكدًا، فيمكننا اقتراح نتائج عليك. بعض الأمثلة هي اعتذار من عامل أو تقديم شكوى بالاتفاق مع عامل. يمكنك إخبارنا بالنتائج التي يسعدك الموافقة عليها.

إذا قررت سحب شكواك، فقد نستمر في النظر في الأمر.

يمكن حل العديد من الشكاوى من خلال عملنا معك، أو مع الشخص الذي يقدم شكوى نيابة عنك، والعامل مع ذوي الإعاقة للحصول على النتائج التي ترضي كل الأشخاص.

من سيحضر اللقاء؟

لن يحضر عامل أو عمال التعامل مع الإعاقة. سيحضر أحد موظفي الهيئة من ذوي الخبرة في التعامل مع الشكاوى. نحن نشجعك على إحضار شخص دعم إذا كنت ترغب بذلك. قد يكون ذلك صديقاً أو أحد أفراد العائلة، أو موظف دعم، أو شخصاً تشعر بالراحة معه لمساعدتك في التعبير عن مخاوفك. يمكنك إحضار أكثر من شخص دعم واحد.

يمكنك أن تناقش معنا من الذي قد يكون مناسباً لدعمك في شبكة الدعم الحالية.

ما الذي سيتم نقاشه في الاجتماع

ستتاح لك الفرصة لمشاركة المعلومات حول مخاوفك، بما في ذلك أي معلومات تعتقد أنها ستكون مفيدة لدعم شكاوك.

كيف تستعد لحضور اللقاء

ما هي المعلومات التي يجب أن أحضرها أو أن أجلبها معي؟

قبل أن تقابلنا، قد ترغب في التفكير فيما إذا كانت هناك أية معلومات إضافية ترغب في تقديمها في لقاءك.

قد يشمل ذلك أي معلومات داعمة أو أي شيء تعتقد أنه قد يكون مفيداً في مساعدتنا على فهم ما حدث.

قد ترغب في التحضير لبعض الأسئلة التي ترغب في طرحها في اللقاء.

ماذا يحدث بعد اللقاء؟

سنصل بك بعد اللقاء لإبلاغك بالخطوات التالية.

يمكن التعامل مع شكاوك بإحدى الطرق التالية

- تسوية بالاتفاق - على سبيل المثال اعتذار من عامل أو اتفاق بينه وبينك
- المصالحة - هذه عملية أكثر رسمية تهدف إلى التوصل إلى اتفاق. لا يمكن أن يحدث ذلك إلا إذا وافقت أطراف الشكاوى على التوافق. سيكون للأطراف بعد ذلك حقوق ومسؤوليات معينة بموجب قانون ضمانات خدمة الإعاقة لعام 2018
- الاستشارة - هي أداة تعليمية تستخدمها المفوضية، على سبيل المثال لتذكير العاملين في مجال الإعاقة بضرورة اتباع مدونة قواعد السلوك الخاصة بضمانات حماية خدمات الإعاقة
- التحقيق - لمزيد من المعلومات حول التحقيقات، يرجى زيارة الموقع: <https://www.vdwc.vic.gov.au/what-happens-when-commission-decides-to-investigate>

حول مفوضية العاملين في مجال الإعاقة في ولاية فيكتوريا

مفوضية العاملين في مجال الإعاقة في ولاية فيكتوريا هي هيئة مستقلة تم إنشاؤها لحماية الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل أفضل وبناء قطاع للعمل في مجال الإعاقة يتسم بكونه أكثر قوة وأماناً. وهي مسؤولة عن مدونة قواعد السلوك الخاصة بضمانات الخدمة في مجال الإعاقة، والتي تحدد الحد الأدنى من التوقعات لجميع العاملين في ولاية فيكتوريا الذين يقدمون الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة، وخدمة الشكاوى. يمكنها قبول الشكاوى والإخطارات، مع صلاحيات التحقيق وحظر العاملين الذين يعرضون سلامة الناس للخطر.

قم بزيارة موقعنا على الإنترنت vdwc.vic.gov.au أو اتصل هاتفياً على الرقم 1800 497 132

اشترك في نشرتنا الاخبارية

تابعنا

