

الحقائق:

## حول تقديم شكوى

يمكن أن تتعامل مفوضية العاملين في مجال الإعاقة في ولاية فيكتوريا مع مخاوفك بشأن سلوك العامل الذي يتعامل مع ذوي الإعاقة. لأن الأشخاص ذوي الإعاقة يستحقون الشعور بالأمان.

### هل من المقبول التقدم بشكوى بشأن عامل مع ذوي الإعاقة؟

نعم، لا بأس في تقديم شكوى بشأن أحد العمال. من المهم أن يعرف العاملون في مجال الإعاقة عندما لا تكون راضياً أو إذا كان هناك خطأ ما. تقديم الشكوى يمكن أن يساعد العاملين في مجال الإعاقة على إجراء تغييرات إيجابية في عملهم وممارستهم.

يعد تقديم شكوى طريقة رائعة لتحسين الخدمات للجميع.

### أنواع الشكاوى؟

يمكنك تقديم شكوى بشأن أي عامل مع ذوي الإعاقة في ولاية فيكتوريا. يمكنك الشكوى من:

- معايير عمله
- معرفة العامل في مجال الإعاقة أو مهارته أو قدرته على الحكم على الأمور
- قدرته على تقديم الخدمات بأمان
- انتهاك مزعوم لقانون ضمانات خدمة الإعاقة (Disability Service Safeguards Act) لعام 2018 (Vic) أو مدونة قواعد السلوك لضمانات خدمة الإعاقة (Disability Service Safeguards Code of Conduct).

### حول خدمة الشكاوى لدينا

خدمة الشكاوى لدينا سرية ومجانية ومتاحة لأي شخص. إذا كانت لديك مخاوف بشأن سلوك العامل الذي يتعامل مع ذوي الإعاقة أو سلامته أو جودة عمله، فنحن متواجدون من أجلك.

نحن جهة تنظيمية متفردة لأن تركيزنا ينصب على الأفراد العاملين مع ذوي الإعاقة.

### يمكنك تقديم شكوى بخصوص أي عامل مع ذوي الإعاقة في ولاية فيكتوريا

يمكنك تقديم شكوى بخصوص أي عامل مع ذوي الإعاقة في ولاية فيكتوريا، بغض النظر عن كيفية تمويل خدمة الإعاقة أو كيفية إشراك العامل مع ذوي الإعاقة.

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت تريد تقديم شكوى، فنحن نشجعك على التواصل معنا بخصوص مخاوفك.

إذا لم تتمكن المفوضية من مساعدتك، فربما لا يزال بمقدورنا تقديم المساعدة من خلال الإحالات وتوجيهك إلى منظمة يمكنها المساعدة في التعامل مع مخاوفك.

# ساعدنا في بناء قطاع عمل في مجال الإعاقة يتسم بكونه أكثر أماناً وقوة



## كيفه التقدم بشكوى؟

يمكنك تقديم شكوى عن طريق:

- استكمال نموذج عبر الإنترنت على الموقع [vdwc.vic.gov.au](http://vdwc.vic.gov.au)
- الاتصال بنا هاتفياً على الرقم 1800 497 132
- مراسلتنا بريدياً على العنوان Level 20, 570 Bourke Street, Melbourne VIC 3000
- التواصل معنا عبر خدمة التحويل الوطنية، بما في ذلك مترجمي لغة الإشارة Auslan: <https://nrschat.nrsccall.gov.au/nrs/internetrelay>
- اتصل هاتفياً على الرقم 1300 555 727 أو ارسل رسالة نصية SMS على الرقم 0423 677 767
- يمكننا الترتيب لمترجمين لغويين
- يمكننا الترتيب لمقابلتك وجهاً لوجه

## هل أحتاج إلى إعطاء بياناتي الشخصية؟

نحن نقبل الشكاوى بدون الكشف عن الهوية. يمكنك أن تطلب الحفاظ على سرية هويتك. لتقديم شكوى باستخدام بوابتنا على الإنترنت، ينبغي عليك تقديم الاسم الأول فقط. إذا اخترت عدم الإفصاح عن هويتك، فقد يحد ذلك من كيفية تعاملنا مع مخاوفك، وربما يحد من نتيجة عملية تقديم الشكاوى.

عندما تختار أن تفصح لنا تفاصيلك، سنقوم بجمع واستخدام وتخزين وحماية المعلومات الشخصية على النحو المطلوب منا بموجب القانون.

## 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](http://vdwc.vic.gov.au) أو اتصل هاتفياً على الرقم 1800 497 132  
اشترك في نشرتنا الاخبارية  
تابعنا

