



لا بأس من تقديم شكاوى

للحصول على مزيد من المعلومات

Disability Services Commissioner
مفوض خدمات الإعاقة
Level 30, 570 Bourke Street
Melbourne Vic 3000

هاتفياً

اتصلوا هاتفياً بقسم الشكاوى
1800 677 342 (مكالمة مجانية)
للاستعلامات العامة
1300 728 187 (كلفة مكالمة محلية)

هاتف مزود بطابعة TTY 1300 726 563

فاكس 03 8608 5765

موقع الإنترنت www.odsc.vic.gov.au

نماذج يسهل الإطلاع عليها

يرجى الإتصال بمكتب المفوض
للحصول على معلومات بنماذج يسهل الإطلاع عليها.

طريقة تقديم الشكاوى

يمكنك تقديم شكاوى إلى المفوض بالطرق الآتية:

- خطياً
- هاتفياً
- بواسطة إرسال فاكس
- تقديم استمارة الشكاوى عبر موقع الإنترنت
- أو بوسائل أخرى تكون ملائمة لظروفك



ما هو الدور الذي يؤديه مفوض خدمات الإعاقة؟

لقد تم استحداث دور المفوض من أجل العمل مع الأشخاص المصابين بإعاقة ومقدمي خدمات الإعاقة لحل الشكاوى.

إن المفوض يشجع على حل الشكاوى ويساعد في ذلك بطرق متنوعة، بما فيها إجراء مناقشات غير رسمية، وتتبع إجراءات مصالحة أو إجراء تحقيق رسمي في ظل ظروف معينة.

لقد تم استحداث دور المفوض في الأول من تموز/يوليو ٢٠٠٧ بموجب قانون الإعاقة ٢٠٠٦، من أجل تحسين الخدمات للأشخاص المصابين بإعاقة، في ولاية فكتوريا.

إن المفوض محايد ومستقل عن الحكومة ووزارة الخدمات البشرية ومقدمي خدمات الإعاقة.

من يستطيع أن يقدم شكوى؟

يستطيع أي شخص أن يرفع شكوى إلى المفوض حول خدمات الإعاقة، بما في ذلك الأشخاص المصابون بإعاقة وعائلاتهم والمعتنون بهم، والهيئة العاملة في مجال خدمات الإعاقة، وأي شخص آخر يرغب في تقديم شكوى.

ما هي الأمور التي يمكن تقديم شكوى بشأنها؟

يمكن تقديم شكوى إلى المفوض بشأن الأمور التالية:

- تقديم خدمة متعلقة بإعاقة؛
- طريقة تعامل مقدم خدمة متعلقة بإعاقة مع الشكوى التي رفعت بشأنها؛

هل تحتاج بعض المساعدة لحل

شكوى مع خدمة متعلقة بإعاقة

أو مقدم خدمة متعلقة بإعاقة؟

يستطيع مفوض خدمات الإعاقة المفوض (the Commissioner) تقديم خدمة مجانية وسريّة لمساعدتك.

هناك فوائد عديدة من طرح شكوى مع الجهة التي تقدم لك الخدمة المتعلقة بالإعاقة وإيجاد حل بأقرب وقت ممكن.

يجب على جميع مقدمي خدمات الإعاقة اعتماد إجراءات لإدارة الشكاوى، وذلك كجزء من قانون الإعاقة ٢٠٠٦. لذا، فإن السؤال عن هذه الإجراءات للمساعدة في تحديد أفضل طريقة لحل شكاوك أمر جدير بالإهتمام.

بوسع إجراءات الشكاوى أن تؤدي إلى تحسين الخدمات للأشخاص المصابين بإعاقة في ولاية فكتوريا، فالتوصل إلى حلول معاً يعتبر أمراً جيداً بالنسبة للجميع.

