

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑ

ΟΔΗΓΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



Το Αυστραλιανό Γραφείο της St John Ambulance Australia (St John) έχει δεσμευτεί να εξασφαλίζει ότι τα παράπονα και τα σχόλια από υπαλλήλους, εθελοντές, πελάτες και την κοινότητα αντιμετωπίζονται με δίκαιο, άμεσο, αποδοτικό, αποτελεσματικό και διαφανή τρόπο.

Ο ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΣ

Στόχος μας είναι να έχουμε διαδικασίες υποβολής παραπόνων που να είναι προσβάσιμες σε όλους τους ενδιαφερόμενους και πιστεύουμε ότι κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να υποβάλει παράπονο όταν είναι δυσαρεστημένο με κάποια πτυχή της υπηρεσίας μας. Στόχος μας είναι η έγκαιρη επίλυση όλων των παραπόνων, να μαθαίνουμε από τα παράπονα και να βελτιώνουμε συνεχώς τις υπηρεσίες μας.

ΠΑΡΟΧΗ ΣΧΟΛΙΩΝ

Μπορείτε να υποβάλετε ένα παράπονο ή να κάνετε σχόλια αυτοπροσώπως, μέσω τηλεφώνου, γραπτώς ή σε δημόσια φόρουμ (π.χ. μέσα κοινωνικής δικτύωσης). Μπορείτε να μας πείτε ποιος είστε ή να υποβάλετε ένα ανώνυμο παράπονο.

Για να υποβάλετε γραπτό παράπονο, απλά συμπληρώστε το έντυπο στο www.stjohn.org.au. Υπάρχει ένα έντυπο για ενήλικες και ένα έντυπο φιλικό προς τα παιδιά. Υποβάλετε το έντυπο στο policy@stjohn.org.au.

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Διατίθεται πλήρες αντίγραφο της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων του Αυστραλιανού Γραφείου της St John κατόπιν αιτήματος.

Απλά στείλτε email policy@stjohn.org.au ή καλέστε το (02) 6295 3777.

ΜΕΤΑΦΡΑΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Εάν χρειάζεστε υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας για να σας βοηθήσουν στην υποβολή ενός παραπόνου, επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στον αριθμό 131 450 ή επισκεφθείτε το www.tisnational.gov.au.*

* Ισχύουν τέλη και χρεώσεις.

ΕΝΣΤΑΣΗ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΜΙΑΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την ανταπόκρισή μας στο παράπονο ή τα σχόλιά σας, έχετε το δικαίωμα να υποβάλετε ένσταση κατά της απόφασής μας. Για να μάθετε περισσότερα, προμηθευτείτε ένα αντίγραφο της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων μας στη διεύθυνση policy@stjohn.org.au.

Οι πληροφορίες σε αυτόν τον Οδηγό αφορούν μόνο το Αυστραλιανό Γραφείο της St John Ambulance Australia. Για πρόσβαση στη διαδικασία υποβολής παραπόνων για οργανισμούς Πολιτειών και Επικρατειών της St John, παρακαλούμε να επισκεφθείτε την [ιστοσελίδα τους](#).

