

الشكاوى والتعليقات

دليل المعلومات



يلتزم المكتب الأسترالي لخدمة الإسعاف سانت جون أستراليا (St John) التأكيد من أنه يتم التعامل مع الشكاوى والتعليقات المقدمة من الموظفين والمتطوعين والزبائن والمجتمع، في شكل عادل ومتجاوب وكفوء وفعال وشفاف.

هدفنا

نهدف إلى أن تكون إجراءاتنا المتعلقة بالشكاوى في متناول جميع أصحاب المصلحة لدينا، ونؤمن بأن لدى أي شخص الحق في تقديم شكوى عندما يكون غير راضٍ عن جانب من خدماتنا. نهدف إلى حل مبكر لكل الشكاوى والتعلم من الشكاوى وتحسين خدماتنا باستمرار.

خدمات الترجمة

إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة الخطية والشفهية لمساعدتك في تقديم شكوى، اتصل بخدمة الترجمة الخطية والشفهية على الرقم 131 450، أو زر الموقع www.tisnational.gov.au*

* تنطبق رسوم وتعرفات.

الاستئناف ضد قرار ما

إذا لم تكن مسروراً من جوابنا على شكاوك أو تعليقك، لديك الحق في الاستئناف ضد قرارنا. إعرف المزيد عبر الحصول على نسخة من سياسة التعامل مع الشكاوى لدينا عبر الموقع policy@stjohn.org.au.

تقديم التعليقات

يمكنك تقديم شكوى أو تعليق شخصياً عبر الهاتف، خطياً أو في منتديات عامة (مثلاً مواقع التواصل الاجتماعي). يمكنك أن تعرف عن نفسك لنا أو تقدم شكوى من مجهول.

لتقديم شكوى خطية، املاً ببساطة الاستمارة عبر الموقع www.stjohn.org.au. هناك استمارة للبالغين واستمارة مصممة للأطفال. أرسل الاستمارة إلى policy@stjohn.org.au

المزيد من المعلومات

تتوافر نسخة كاملة لسياسة التعامل مع الشكاوى لدى مكتب خدمة الإسعاف سانت جون أستراليا، وذلك عند الطلب.

ببساطة، أرسل رسالة إلكترونية إلى policy@stjohn.org.au أو اتصل بالرقم 6295 3777 (02).

المعلومات الواردة في هذا الدليل تتعلق فقط بالمكتب الأسترالي لخدمة الإسعاف سانت جون أستراليا. للوصول إلى إجراءات الشكاوى في ولاية أو مقاطعة منظمات St John، يرجى زيارة مواقعها الإلكترونية.

