

RECLAMI E FEEDBACK

GUIDA INFORMATIVA



La sede australiana della St John Ambulance Australia (St John) si impegna a far sì che reclami e feedback di dipendenti, volontari, clienti e della comunità in generale siano trattati in modo equo, tempestivo, efficiente, efficace e trasparente.

NOSTRO OBIETTIVO

Puntiamo a far sì che le nostre procedure di evasione di reclami siano accessibili a tutte le parti interessate e siamo convinti che ogni persona ha il diritto di sporgere un reclamo se si ritiene insoddisfatta di un aspetto del nostro servizio. Puntiamo alla risoluzione tempestiva di tutti i reclami e di imparare dai reclami stessi e di migliorare continuamente i nostri servizi.

COME OFFRIRE FEEDBACK

Puoi sporgere un reclamo o offrire feedback di persona, al telefono, per iscritto o tramite forum pubblici (ad esempio, i social media). Puoi dirci chi sei oppure sporgere un reclamo anonimamente.

Per presentare un reclamo per iscritto, basta compilare il modulo al sito www.stjohn.org.au. Vi è un modulo per adulti e un modulo a misura di minori. Inoltre il modulo a policy@stjohn.org.au.

MAGGIORI INFORMAZIONI

Una copia per esteso della politica in materia di evasione di reclami della sede australiana della St John, è disponibile a richiesta.

Invia una mail a policy@stjohn.org.au o chiama il numero (02) 6295 3777.

SERVIZI DI TRADUZIONE

Se ti servono servizi di traduzione oppure un interprete, chiama il Servizio traduzioni e interpreti al numero 131 450 oppure visita il sito www.tisnational.gov.au.*

* Vigono costi e tariffe.

RICORSO CONTRO UNA DECISIONE

Se sei insoddisfatto di una nostra risposta al tuo reclamo o feedback, hai il diritto di presentare ricorso avverso la nostra decisione. Per saperne di più, procurati una copia della nostra politica in materia di evasione inviando una mail a policy@stjohn.org.au.

Le informazioni in questa guida valgono solo per la sede australiana della St John Ambulance Australia. Per consultare le procedure di evasione di reclami di sedi della St John in altri stati e territori, visita i rispettivi [siti internet](#).

