



# التعليقات

## ساعدونا في تحسين خدماتنا

يرحب مجلس إيلوارا للجاليات المتعددة ثقافيا (MCCI) بتعليقاتكم ويشجعها، بما فيها الشكاوى، لأنه يساعدنا في تحسين خدماتنا. ونحن نقدر كل التعليقات ونأخذها بعين الاعتبار كما نضمن تعاملنا معها بسرعة وعدالة وسرية.

### ماذا يحدث عندما يتلقى MCCI تعليقا؟

نقوم بالنظر في كل التعليقات بحرص. فإذا تقدمت بشكوى سنناقش الأمر معك ونحاول حل الموقف بأسرع ما يمكن. ولن يؤثر ذلك على خدماتك سلبا كما ستستمر في تلقي أجود الرعاية وستعامل باحترام.

## كيفية التقدم بتعليق أو بشكوى؟

تدعم MCCI بقوة حقوق العملاء ومقدمي الرعاية وأفراد العائلة في تقديم التعليقات أو الشكاوى فيما يتعلق بالخدمات التي يتلقونها. لك أن تختار أسهل الوسائل إليك في تقديم التعليقات:

- شخصيا إلى أحد الموظفين
- بكتابة خطاب أو رسالة إلكترونية أو تعبئة استمارة
- هاتفيا
- بواسطة مناصر لك أو شخص يمثلك

ليس بالضرورة أن تكون التعليقات باللغة الإنجليزية. يرجى الاتصال بنا إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة أو دعم في تقديم تعليقاتك.

## أين يمكنني الحصول على مزيد من التفاصيل؟

للحصول على نسخة من سياسة الشكاوي والتعليقات من MCCI ، يرجى الاتصال بنا أو الاطلاع على موقعنا على الإنترنت.

## من غيركم يمكنني أن اتصل به أثناء هذه الإجراءات؟

بالرغم من أننا في MCCI نهدف إلى حل جميع القضايا أو الشكاوى معك مباشرة إلا أننا نحترم حقوقك في تقديم الشكاوى لجهات خارجية. تشمل خدمات المناصرة المستقلة والشكاوى الخارجية ما يلي:

1800 451 524	مفوض مكتب الشكاوي في نيو ساوث ويلز
1300 656 419	مفوضية حقوق الإنسان الأسترالية
1800 550 552	مفوض شكاوى رعاية المسنين
1800 424 079	خدمة حقوق المسنين

Multicultural Communities Council of Illawarra Inc.

Offices in the Illawarra & ACT 📍

Phone: 02 4229 7566 / 02 6169 3986 📞

admin@mcci.org.au ✉️

mcci.org.au 🌐

