

التقدم بإطراء شكوى أو تظلم



Vietnamese

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

Arabic

لقراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا إلكتروني
www.bridgehousing.org.au

Spanish

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

Chinese

请访问我们的网站
www.bridgehousing.org.au
阅读中文简体信息
請訪問我們的網站
www.bridgehousing.org.au
閱讀中文繁體信息

يرجى زيارة موقعنا على الانترنت واستخدام ترجمة جوجل للحصول على اللغات الأخرى.

استمارة الملاحظات

الاسم:

العنوان:

الهاتف:

البريد الإلكتروني:

يرجى تقديم تفاصيل عن الخدمة أو القرار الذي تود أن نأخذه في الاعتبار:

هل ترغب أن تقوم Bridge Housing بتوفير مترجم؟

نعم لا اللغة:

يرجى ارسال استمارة ملاحظتك إلى:

Bridge Housing Limited, PO Box 1835
Strawberry Hills, NSW 2012

9699 7055 

customerservice@bridgehousing.org.au 

تحتزم Bridge Housing حق جميع العملاء في التقدم بإطراء أو شكوى أو تظلم لأنه ذلك يوفر معلومات قيمة عن خدماتنا وطريقة تقديمها.

نحن نهذف للتعامل مع عملائنا بزاهاة واحترام في جميع الأوقات. نحن نهدف موظفا لم يشارك مباشرة في القضية من أجل التعامل مع قضيتك. وكذلك سيرااع عضو من الفريق التنفيذي جميع الشكاوى والظلمات. نسخة من سياستنا بشأن الإطراء والشكاوى والتظلمات متوفرة على موقعنا على الانترنت www.bridgehousing.org.au

الإطراء

إذا كنت ترغب في إطراء Bridge Housing حول أي جانب من جوانب خدماتنا، فنحن نرحب بتعليقاتكم. ردود الفعل الإيجابية على خدماتنا تساعدنا في ضمان السير على الطريق الصحيح والإشادة بالموظفين الذين يتميزون في تقديم خدمة العملاء الممتازة.

الشكاوى

يمكن تقديم الشكاوى إذا لم تكن راضيا عن جودة ومستوى الخدمة التي تلقيتها من Bridge Housing. وذلك يشمل الخدمة التي حصلت عليها من أحد الموظفين أو المتعاقدين لدى Bridge Housing.

الاستئناف

التظلم يمكن أن يتم تقديمه في حال عنم اتفاقك مع قرار اتخذته Bridge Housing. ينبغي تقديم جميع التظلمات في غضون 30 يوما من تاريخ التبليغ بالقرار. هناك عملية تظلم ذات مرحلتين.

تتم أولا مراجعة التظلم داخليا لدى Bridge Housing. ويمكن بعد ذلك أن يستأنف قرار Bridge Housing لدى لجنة تظلمات الإسكان المستقلة (www.hac.nsw.gov.au) أو الهاتف (1800 629 794).

ما الذي يمكنني أن اتظلم بشأنه؟

للمتقدمين بطلبات الإسكان الاجتماعي والمستأجرين لدى Bridge Housing، تشمل القرارات القابلة للتظلم:

- ▶ الأهلية للإسكان الاجتماعي، بما في ذلك أولوية الإسكان
 - ▶ الحذف من سجل الإسكان في نيو ساوث ويلز
 - ▶ استحقاقات المسكن، على سبيل المثال عدد غرف النوم أو نوع العقار
 - ▶ الحاجة المكانية، بما في ذلك المواقع ذات "الطلب العالي"
 - ▶ عروض العقارات ومدى ملاءمة كل عرض
 - ▶ الأهلية للنقل، بما في ذلك نقل الإدارة
 - ▶ التغييرات على شروط الإيجار، بما في ذلك التبادل الثنائي أو تعاقب الإيجار
 - ▶ الحاجة للتعديلات لأسباب الإعاقة / الأسباب الطبية فقط
 - ▶ الموافقة على إجراء التغيير في عقارك
 - ▶ رسوم المستأجر السابق
 - ▶ حساب رسوم المياه
 - ▶ حساب أو تغيير أو إلغاء دعم الإيجار
 - ▶ الإذن بالتغيب عن العقار وحساب الإيجار خلال الغياب
 - ▶ تحويل المستأجرين في إسكان الاجتماعي آخر عند انقضاء فترة الاستئجار.
- يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات بشأن التظلمات على موقع الانترنت للجنة تظلمات الإسكان www.hac.nsw.gov.au أو الهاتف (1800 629 794).

كيف يمكنني التقدم بإطراء أو شكوى أو تظلم؟

- ▶ عبر الهاتف، من خلال الاتصال بـ Bridge Housing على 02 8324 0800
- ▶ باستخدام استمارة الملاحظات الموجودة في ظهر هذه النشرة أو بتحميل الاستمارة من موقعنا على الانترنت www.bridgehousing.org.au وإرسالها بالبريد إلى Bridge Housing, PO BOX 1835 Strawberry Hills NSW 2012
- ▶ عن طريق مراسلتنا بالبريد الإلكتروني على العنوان customerservice@bridgehousing.org.au
- ▶ عن طريق طلب مقابلة والتحدث إلينا شخصيا. يمكنك إحضار صديق أو المطالبة بالمساعدة أو الدعم. يمكننا ترتيب مترجم لك إذا لزم الأمر.

ماذا سيحدث بعد ذلك؟

- 1 سوف تتلقى رسالة أو بريدا إلكترونيا لتأكيد استلام إطرائك أو شكواك أو تظلمك في غضون يومين.
- 2 للشكاوى والتظلمات، سيتم تعيين مسؤول شكاوى من أجل مراجعة قضيتك. نرجو أن تظمن بأن الشخص الذي تشكو منه لن يكون هو نفسه من يتعامل مع شكواك، وفي حالة التظلم، فإن الشخص الذي اتخذ القرار الأصلي لن يتعامل مع التظلم.
- 3 مسؤول الشكاوى سينظر في الشكاوى أو التظلم خلال 21 يوما. تتم مراجعة جميع الشكاوى أيضا من قبل أحد أعضاء الفريق التنفيذي وسوف يتم أفادتك بقرارنا كتابيا.

ماذا سيحدث لو لم أتفق مع النتيجة لشكاوي أو تظلمي؟

يتم التعامل مع الشكاوى والتظلمات بطرق مختلفة.

- 4 إذا كنت غير راض عن نتيجة شكواك يمكنك تصعيد القضية إلى الرئيس التنفيذي (CEO). الرئيس التنفيذي سيستعرض كيفية تعامل المؤسسة مع الشكاوى. سوف يتم إعلامك بقرار الرئيس التنفيذي في غضون 14 يوما من تلقي طلب إعادة النظر في القرار.
- 5 إذا كنت غير متفق مع نتيجة تظلمك يحق لك التظلم لدى لجنة تظلمات الإسكان المستقلة. يمكنك الاتصال بلجنة تظلمات الإسكان على الرقم 1800 629 794 أو www.hac.org.au.