

ميثاق خدمة العملاء



رؤيتنا

يسعى مشروع إسكان الشباب (واي. أتش. بي. YHP) إلى تقديم العديد من خدمات المساندة للشباب ليشقوا دربهم نحو حياة مستقلة. إن رؤيتنا المنسجمة مع مبادئ العدالة الاجتماعية تعكس احترام حقوق الشباب.

مهمتنا

- الموظفون و لجنة الإدارة في واي. أتش. بي. YHP ملتزمون بما يلي:
- العمل نحو رؤية مشتركة و الترويج للقيم الجوهرية للمنظمة عن طريق الإستجابة لمتطلبات المجموعات المستهدفة.
- إبقاء قنوات الإتصال مفتوحة وواضحة داخل المنظمة و مع الشباب و القائمين على التمويل و فئات المجتمع الأخرى عموماً.
- تحسين المنظمة و الحفاظ عليها بشكل سليم و لائق بالإستعانة بأساليب عمل منتظمة في التقدم المستمر و الإنعكاسات و المراجعات.

قيمنا

يدرك واي. أتش. بي. YHP أن الشباب قد يواجهون أشكالاً متعددة من الغبن و الإجحاف التي قد ينشأ بعضها من أسباب أساسية في عدم المساواة و التي تؤدي إلى التهميش. رداً على ذلك فإننا نسعى لإحداث تغيير اجتماعي و ذلك بالإلتزام بمبادئ العدالة الاجتماعية في الحصول على الخدمات و المساواة و المشاركة خصوصاً فيما يتعلق بتقديم خدمات الإسكان المناسب بتكاليف مخفضة للشباب الذين يتعرضون للإهمال.

الغاية

يقدم ميثاق خدمات العملاء لمشروع إسكان الشباب ملخصاً لمستوى الخدمة التي يتوقعها الأفراد عند الحصول على خدمات مشروع إسكان الشباب.

ما الذي نتوقعه منّا

خدمات نوعية متجاوبة

سنأتي إليك بأسرع ما يمكننا حيثما تتطلب الأمر، و هذا يعني:

- سنرد على مكالمتك الهاتفية فوراً
- إذا لم يتمكن الشخص الذي يرد على مكالمتك الهاتفية من مساعدتك فسيقوم بوضعك على اتصال مع شخص آخر يمكنه تقديم الرد المناسب على استفسارك
- سنرد على جميع رسائلك البريدية و البريد الإلكتروني (إيميل)
- إذا رفعت شكوى فإننا سنعمل معك على فهم و معالجة دواعي قلقك. إذا كنت ترغب في رفع شكوى فالرجاء الإطلاع على تفاصيل الإتصال أدناه.

الود و الإحترام

سنعاملك بودية و احترام.

خدمات منصفة و متساوية

يدرك موظفونا أبعاد التعددية الثقافية لمجتمعاتنا. سنقوم بتقديم الخدمات بطريقة عادلة و متساوية.

نظراً إلى أننا نرغب في تتم معاملة كل شخص بعدالة فإننا سنضمن وجود مساكن و مرافق يمكنكم الحصول عليها بسهولة.

المسئولية

سنقدم لك معلومات صحيحة و حديثة. سيقوم موظفونا بشرح و تفسير عملية اتخاذ القرارات التي تؤثر عليك- عندما يكون ذلك ممكناً. إذا لم تتمكن من مساعدتك فسنبذل قصارى جهدنا لتحويلك إلى شخص آخر يمكنه مساعدتك.

الخصوصية

سنتعامل مع معلوماتك الشخصية و الخصوصية بحساسية. سنقوم بجمع و تخزين و استعمال المعلومات الشخصية و الخصوصية بشكل مسئول. نرجو منك ملاحظة أنه في بعض الظروف فإننا قد نضطر إلى الإفصاح عن معلوماتك بدون أخذ موافقتك.

كيف يمكن لك مساعدتنا

أخبرنا باحتياجاتك

ساعدنا على فهم احتياجاتك لكي نتمكن من تقديم أفضل خدمة ممكنة لك. يمكنك القيام بذلك عن طريق التحدث إلى موظفينا و المشاركة في الأنشطة الإستشارية التي ننظمها. سنستمع إليك.

أخبرنا إذا تغيرت الأمور بالنسبة لك

الرجاء إبلاغنا إذا كانت هناك تغيرات ينبغي أن نكون على علم بها، مثلاً تغيير عنوانك أو تفاصيل الإتصال بك.

أخبرنا عن مدى كفاءة خدماتنا بالنسبة لك

إذا حدث شيء ما سواء يسعدك أو يزعجك فيما يتعلق بخدمتنا فالرجاء إبلاغنا بذلك. نريد أن نتأكد من أن مشاكلك تلقى آذاناً صاغية. بإمكانك إبلاغنا بالطريقة التي تتيسر لك: تحدث إلى أحد موظفينا أو المدير

أرسل بريد إلكتروني (إيميل) على manager@yhp.org.au

إتصل بنا على هاتف رقم 3256 0241 (9 صباحاً- 5 مساءً من الإثنين حتى الجمعة)

إبعث رسالة بريدية إلى مشروع إسكان الشباب على العنوان

Youth Housing Project, P.O. Box 1111, Lutwyche, 4030