



داری | DARI

پروسس شکایات ایمنی اطفال



City of Casey یک سازمان امن برای اطفال (Child Safe Organisation) است که در آن کودکان و جوانانی که در خدمات، برنامه‌ها و رویدادهایی که توسط شاروالی ارائه می‌شود یا در ساحات تحت مالکیت یا مدیریت شاروالی برگزار می‌شوند، اشتراک می‌کنند، حق دارند احساس امنیت کنند و مصون باشند.

1 چرا یک پروسس برای شکایت وجود دارد؟



2 شکایت چیست؟

2

صدای خود را بلند کنید...

- اگر احساس امنیت نمی‌کنید،
- اگر صدمه دیده اید،
- اگر از نحوه برخورد با شما ناراضی هستید،
- اگر در مورد خدمات، برنامه یا رویداد شاروالی به تشویش هستید.

اگر احساس می‌کنید که شامل موارد ذیل بوده اید:

- با شما رفتار ناعادلانه ای شده، یا
- اگر در خدمات، پروگرام یا رویداد City of Casey احساس ناامنی می‌کنید.

شما حق دارید شکایت کنید، خواه مشکل بزرگ یا خواه کوچک باشد.

یک شکایت می‌تواند به شمول موارد ذیل باشد:

- خدمات City of Casey.
- نحوه رفتار یکی از کارکنان Casey یا یک طفل یا جوان دیگر، یا
- نحوه رسیدگی به یک مشکل.



3 برای شکایت آماده شوید

3

آنچه می‌خواهید بگویید را پلان ریزی کنید:

- قبل از شکایت، مهم است که...
- آنچه را که می‌خواهید بگویید، پلان ریزی کنید،
- جزئیات مهم تشویش خود را نوشته کنید، مانند زمان وقوع آن و نام افرادی که با آنها صحبت کرده اید.
- چرا ناراضی هستید،
- مشکل چه احساسی در شما ایجاد کرده است، و چه چیزی می‌تواند به حل آن کمک کند.

یا...

اگر در صحبت کردن با کسی که می‌شناسید احساس راحتی نمی‌کنید - می‌توانید به یک سرویس دوستداران اطفال مانند خط کمک اطفال شکایت کنید.

حمایت را پیدا کنید:

- از کسی بخواهید که به او اعتماد دارید؛ شما مجبور نیستید به تنهایی صدای خود را بلند کنید
- پشتیبان شما می‌تواند به شما در ارائه شکایت کمک کند
- آنها می‌توانند پدر یا مادر، دوست، مراقب، معلم یا مربی باشند.

4 چگونه شکایت خود را انجام دهید

4



- شکایات در مورد خدمات City of Casey ، کارمندان یا نحوه رسیدگی به یک مشکل را می‌توان به روش های مختلفی مطرح کرد.
- آنلاین - casey.vic.gov.au از طریق فرم شکایت، گفتگوی اینترنتی یا رسانه های اجتماعی
- رو در رو - در هر فضا یا برنامه‌ای که مشتری رو به رو است
- تلفونی - 03 9705 5200
- به صورت تحریری - ایمیل: caseycc@casey.vic.gov.au
- دسترسی - خدمات رله ملی (National Relay Service, NRS) تلفون: 1800 555 727
- خدمات ترجمانی (Translation Service, TIS) تلفون: 131 450

کود QR را برای پیوند مستقیم به صفحه وب سایت شکایت شاروالی اسکن کنید



CASEY.VIC.GOV.AU

مهم است که صدای خود را بلند کنید و به کسی بگویید که می‌خواهید شکایت کنید تا حل شود.

