

ما الذي يمكن أن تتوقعه من سنترلنك Centrelink

شركة خدمة زبائن سنترلنك Centrelink

Customer Charter – Arabic

ما العمل إذا اعتقدت بوجود قرار خاطئ

إذا كنت تعتقد أننا اتخذنا قراراً خاطئاً، فإن من حقك أن تطلب مراجعة القرار مرة أخرى.

كيف يمكنك إبلاغنا عن رأيك بخدماتنا

إننا نود أن نسمع رأيك بخدماتنا التي نالت استحسانك، أو إذا كانت لديك شكوى (لن نقوم بالتمييز ضدك إذا تقدمت بشكوى). فملاحظاتك سوف تساعدنا على تحديث، وتحسين طريقة تقديم خدماتنا لك بشكل منتظم. لإبلاغنا بأي شيء عن هذه الخدمات:

- إتصل بخط علاقات الزبائن على الرقم 1800 050 004
 - املاً بطاقة *Tell Us What You Think*، الخاصة بملاحظات الزبائن والموجودة في أي مكتب بريد أو من موقعنا على الانترنت أو
 - تحدث الى أي موظف من موظفي سنترلنك Centrelink.
- إن الإتصال بالرقم 1800 مجاني. والإتصال من الهاتف العمومي أو هواتف الموبايل قد تفرض عليه تسعيرة أكبر.

خصوصيتك

إن معلوماتك الشخصية محمية بموجب القانون. وإذا كنت قلقاً بشأن كيفية التعامل مع معلوماتك الشخصية، فالرجاء التحدث إلينا.

كيف يمكنك مساعدتنا

- جهّز رقم الزبون المرجعي الخاص بك *Customer Reference Number (CRN)* إذا كنت زبوناً.
- بداية، إتصل بنا إذا كانت لديك أية اسئلة. كما قد يتضمن موقعنا على الانترنت المعلومات التي تحتاج إليها.
- جهّز كافة المعلومات المطلوبة عند التقدم للحصول على أي دفعة. إتصل بنا إن لم تكن متأكداً مما يجب أن تزودنا به.
- أبلغنا بأقرب فرصة ممكنة إذا ارتكبت خطأ، أو إذا كنت تظن أننا مخطئون.
- أخبرنا إذا كنت ستتأخر عن موعدك معنا، أو إذا لم تستطع التقيد به.

مسؤولياتك

- أبلغنا إذا تغيرت ظروفك، أو إذا كانت على وشك أن تتغير (إذا وجدت عملاً، أو إذا غيرت عنوانك).
- ملائمة أي شروط أخرى ضرورية للدفعات التي نتلقاها (إطرح علينا أية اسئلة إذا لم تكن متأكداً من ظروفك).
- اقرأ، أو دع شخصاً ما يقرأ لك كافة المعلومات التي نرسلها لك، أو نعطيك إياها. أخبرنا إذا كنت تريد السماح لشخص آخر القيام بذلك بالنيابة عنك.
- زودنا بالمعلومات المطلوبة في الوقت المحدد. وأخبرنا إذا واجهتك مشكلة في الحصول على المعلومات.
- الرجاء التحدث إلينا إذا لم تكن متأكداً بالنسبة لأي جزء من مسؤولياتك.

يمكنك أن تتوقع منا:

1. أن نجعل استعمال خدماتنا أسهل بالنسبة لك.
 - سوف نقوم بالإجابة على 70% من المكالمات الهاتفية خلال دقيقتين ونصف.
 - سوف نخفض فترة الإنتظار في طابور مكتب Centrelink.
 - إذا لم نتمكن من الإجابة على سؤالك فوراً، فسوف نعود إليك في فترة متفق عليها.
2. أن نعاملك باحترام ولباقة.
 - سوف نتصرّف معك بطريقة تتسجم مع قواعد السلوك الخاصة بموظفي القطاع العام، ومبادئ شركة خدمات القطاع العام في المجتمع المتعدد الثقافات *Australian Public Service Code of Conduct and the principles of the Charter of Public Service in a Culturally Diverse Society*.
3. أن نشرح الخيارات المتاحة لك.
 - سوف نعمل معك من أجل ملائمة خدمات Centrelink مع ظروفك الشخصية.
 - سوف نعمل معك من أجل حلّ أي شكوى في أقرب فرصة ممكنة.
4. أن نحترم حقوقك.
 - سوف نشرح لك قرار اتنا بوضوح، ونطلعك على حقوقك ومسؤولياتك، وما يجب عليك القيام به.
 - عندما تطلب مراجعة قرار إتخذناه، فسوف نبليغك بالنتيجة خطياً في غضون 28 يوماً.