

ميثاق خدمات الزبائن

في بانكسيا، نريدك دائماً أن تتمتع بأفضل جودة خدمة ممكنة. سنستمع إليك ونعمل معك للتأكد من حصولك على المساعدة المتاحة والمناسبة لك.

يمنحك ميثاق خدمات العملاء هذا معلومات حول ما يمكن أن تتوقعه من مؤسستنا ومن الأشخاص الذين يعملون هنا. يخبرك أيضاً بما يمكنك فعله لمساعدتنا في تقديم أفضل خدمة ممكنة لك

ما الذي يمكن أن تتوقعه منا

نسهل عليك الاتصال بنا

مساعدتك في الوصول إلى برامجنا وخدماتنا

نخبرك عن حقوقك ومسؤولياتك

ترتيب حصولك على مترجم أو على خدمات لغوية ، إذا كنت بحاجة لذلك

نفعل الأشياء التي نقول أننا سنفعلها ، مثل العودة إليك عندما نقول إننا سنفعل

كن مهذباً واحترم آرائك وأفكارك وظروفك الشخصية مثل ثقافتك ووضعك العائلي وعمرك وجنسك

اعاقتك أو عقيدتك أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية

حماية معلوماتك الشخصية واستخدامها فقط للأسباب الصحيحة

نخبرك إذا لم تكن مؤهلاً للحصول على خدمة أو إذا كانت هناك قائمة انتظار

تزويدك بمعلومات حول شروط برامجنا وخدماتنا والجوانب التي يمكنك رفضها

تزويدك بالمشورة بشأن الدعم الآخر الذي قد يكون متاحاً

منحك فرصاً للمشاركة في القرارات المتعلقة بالخدمات المتاحة اليك ، وندعمك في أن يكون لك رأي فيها

إخبارك بأي قرار يؤثر عليك وأسباب قرارنا

نخبرك كيف يمكنك طلب مراجعة قرارنا أو كيفية تقديم شكوى

كيف يمكنك مساعدتنا

يمكنك مساعدتنا في تقديم خدمة أفضل لك إذا كنت أنت أو الشخص الداعم لك

قدم لنا معلومات كاملة ودقيقة أخبرنا إذا تغير وضعك أو أشياء في حياتك أو ربما تكون على وشك التغيير ، تعامل مع موظفينا ومتطوعينا باحترام

احترام ممتلكاتنا والأشخاص الآخرين الذين يستخدمون خدماتنا

تفعل الأشياء التي وافقت على القيام بها مثل الاحتفاظ بالمواعيد معنا أو إعلامنا إذا كنت لا تستطيع حضور المواعيد

ترشيح شخص مساعد لمساعدتك في التعامل معنا ، إذا كنت بحاجة إلى ذلك

قدم لنا ملاحظات صادقة حول خدماتنا