

## **SWEP - FEEDBACK**

### **Come fornisco il mio feedback?**

Il feedback può essere fornito nei modi seguenti:

- Riempi un modulo per il feedback (disponibile scaricandolo dal nostro sito web <http://swep.bhs.org.au/> o contattandoci e te lo mandiamo).
- Chiama la nostra linea del Servizio clienti al: **1300 PH SWEP (1300 747 937) oppure (03) 5333 8100**. Se hai bisogno di un interprete, o hai problemi d'udito o disturbi del linguaggio, puoi chiamare il **131 450** per un servizio di traduzione. Possiamo aiutare anche rivolgendoci al Servizio d'interpretariato e traduzioni del Victoria (Victorian Interpreting & Translating Service) o al Servizio di ritrasmissione nazionale (National Relay Service).
- Scrivici al: **P.O. Box 1993, Bakery Hill, Vic 3354**
- Inviaci un'email a **swep@bhs.org.au**
- Invia un fax allo **03 5333 8111**

### **Se faccio un reclamo sarò penalizzato nei rapporti futuri con lo SWEP?**

Lo SWEP gradisce il feedback sui servizi che fornisce, compresi complimenti, suggerimenti e reclami. Il feedback costruttivo ci dice che cosa apprezziamo dello SWEP e del lavoro che facciamo, oltre che aiutarci ad individuare le aree in cui migliorare. Se dovessi fare un reclamo sarà gestito in maniera discreta e non sarai penalizzato negli altri rapporti con lo SWEP.

### **Il mio reclamo riceverà una risposta?**

Se fai un reclamo, riceverà risposta il più presto possibile. Per aiutarci a rispondere velocemente e in maniera efficace, ti chiediamo di:

- Dirci se hai bisogno d'aiuto per presentare il tuo feedback o un reclamo, compreso un interprete o una persona autorizzata a fare domande per conto tuo.
- Fornirci più informazioni specifiche possibili sulla tua situazione.
- Trattare il nostro personale con cortesia e rispetto.

Ci impegniamo ad accogliere tutti i feedback con serietà e ad agire prontamente per risolvere i problemi.

### **Cosa succede se non sono soddisfatto del risultato del reclamo?**

Laddove non sia possibile risolvere un reclamo secondo le tue aspettative, spiegheremo il perché e ti faremo sapere quali altre opzioni sono a disposizione.