

SWEP – ПОВРАТНИ ИНФОРМАЦИИ

Како да дадам повратни информации?

Повратни информации може да бидат дадени на следните начини:

- Пополнете го образецот за повратни информации - feedback form (може да го преземете од нашата интернет страница <http://swep.bhs.org.au/> или да ни се јавите и ние ќе ви го пратиме).
- Јавете се на нашата Служба за потрошувачи (Customer Service) на **1300 PH SWEP (1300 747 937) или (03) 5333 8100**. Ако ви треба преведувач или имате попреченост на слухот или говорот, може да се јавите на **131 450** за преведување. Исто така може да ви помогнеме со повикување на Victorian Interpreting & Translating Service или National Relay Service.
- Пишувајте ни на адреса **P.O. Box 1993, Bakery Hill, Vic 3354**
- Пратете електронска порака на **swep@bhs.org.au**
- Пратете факс на **03 5333 8111**

Ако направам поплака, дали ќе бидам ставен во неповолна положба при натамошно работење со SWEP?

SWEP со задоволство прима повратни информации за услугите што ги дава, вклучувајќи пофалби, предлози и поплаки. Конструктивните повратни информации ни кажуваат што цените во врска со SWEP и нашата работа, и ни помага да ги идентификуваме областите каде може да се направат подобрувања. Ако направите поплака, со неа ќе се постапува дискретно и вие нема да бидете ставени во неповолна положба при натамошното работење со SWEP.

Дали ќе биде одговорено на мојата поплака?

Ако имате поплака, на неа ќе биде одговорено што е можно поскоро. За да ни помогнете да одговориме брзо и ефикасно, бараме од вас:

- Да ни кажете ако ви треба помош за поднесување на вашата повратна информација или поплака, вклучувајќи преведувач или некој кој е овластен да распрашува во ваше име.
- Да ни дадете што е можно повеќе конкретни податоци за вашата ситуација.
- Кон нашите вработени да се однесувате учтиво и со почитување.

Ние сме посветени сите повратни информации да ги сфатиме сериозно и веднаш да дејствуваме заради разрешување на секој проблем.

Што се случува ако не сум задоволен со резултатот на поплаката?

Кога не можеме да ја разрешиме поплаката на ваше задоволство, ќе ви објасниме зошто и ќе ви соопштиме кои други опции имате на располагање.