

معايير الخدمة لدينا

بيان حقائق

التزامنا بالخدمة تجاهك:

نلتزم بتقديم أفضل خدمة ممكنة للعملاء. يمكنك أن تتوقع منا تقديم خدماتنا بعدالة ومساواة وكرامة واحترام. يتمثل التزامنا تجاهك في أننا سنسعى جاهدين لتجاوز توقعاتك.

بيان الحقائق هذا هو بياننا للمعايير والتزام الخدمة الذي نتوقع من جميع موظفي Evolve Housing إلى جميع الأشخاص الذين يتعاملون معنا. من المتوقع أن يقدم موظفونا خدمات تسترشد بالسياسات وتدعمها قيمنا التنظيمية الأساسية المتمثلة في: الإلهام والنزاهة والصدق والتعاطف والمساءلة والاحترام.

ما الذي يمكن أن نتوقعه منا

ستقوم Evolve Housing بما يلي:

- معاملة جميع السكان على قدم المساواة، وإظهار الكرامة والاحترام في جميع الأوقات
- التصرف دائماً بأمانة ونزاهة
- دعم اتخاذ القرار النشط وحرية الاختيار الفردي لجميع المقيمين لدينا من خلال مساعدتهم (ومقدمي الرعاية لهم، إذا كان لديهم واحد) على اتخاذ خيارات مستنيرة
- تقديم المساعدة كلما أمكن ذلك في ترجمة مستنداتنا إلى لغة أخرى
- التأكد من أن المعلومات الخاصة بك التي تحتفظ بها Evolve Housing مؤمنة ومعاملتها بحساسية والحفاظ عليها بطريقة سرية
- احترام خصوصيتك من خلال الالتزام بقانون الخصوصية
- التأكد من أنه يمكنك الوصول إلى المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها عنك (تخضع لقانون الخصوصية)
- التأكد من أنك على علم تام بحقوقك ومسؤولياتك كعميل لدى Evolve Housing
- تزويدك بالاتصالات في الوقت المناسب حول تغييرات السياسة التي تؤثر على عقد الإيجار الخاص بك
- التأكد من أن جميع موظفينا يتصرفون وفقاً لمدونة قواعد السلوك لدينا وقيمنا
- تزويدك بمعلومات حول عملية تقديم الشكاوى لدينا وكيفية الوصول إليها
- منحك خيار الاستعانة بمحام لمساعدتك في التعامل مع Evolve Housing
- قبول أي مخاوف أو ملاحظات أخرى لديك حول خدمات Evolve Housing، وتعامل معها في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة
- منحك الفرصة لإبداء رأيك بطريقة آمنة ومحترمة
- التأكد من تزويدك بمعلومات كافية حول خدماتنا، بحيث يمكنك الحصول على توقعات واقعية لما يمكننا تقديمه لك

ساعدنا لنساعدك

نريد التأكد من حصولك على أفضل خدمة ممكنة. لمساعدتنا في القيام بذلك، يُرجى:

- التعامل مع موظفينا بلطف واحترام
- حاول الحفاظ على موعدك في الوقت المتفق عليه أو أخبرنا في أقرب وقت ممكن إذا كنت بحاجة إلى تغييره. إذا لم تكن على ما يرام، فيُرجى إخبار موظفينا وسنقوم بإعادة تحديد موعدك.
- زدونا بمعلومات اتصال دقيقة وحديثة (عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المحمول) وأخبرنا بأفضل طريقة للاتصال بك
- أخبرنا عن أي تغييرات تطرأ على احتياجاتك أو ظروفك
- قدم لنا تعليقات صادقة حول خدماتنا

الجدول 1: معايير الخدمة

الإجراء	معايير الخدمة
المكالمات الهاتفية ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل والمكالمات الفاتئة.	إعادة الاتصال و/أو استلام اتصال العميل أو الرد على العميل في نهاية سوم العمل في يوم العمل التالي
المكالمات الهاتفية إلى 1800 myecho و myevolve ومسارات الفرص	*تم الرد على 80% من جميع المكالمات في غضون 3 دقائق (20% طوارئ للمكالمات الكثيرة بسبب الطقس والتأثيرات الرئيسية الأخرى على الخدمات). *خلال ساعات العمل على أساس نسبة الموظفين العادية
المكالمات الفاتئة أو إرسال رسالة إلى مركز الاتصال	إعادة الاتصال في غضون 24 ساعة في أيام الأسبوع (يوم العمل التالي)
رسائل البريد الإلكتروني إلى myevolve، والإصلاحات الإلكترونية.	تم استلام رسائل البريد الإلكتروني قبل انتهاء العمل في يوم العمل التالي
تطبيقات مسارات الإسكان	سيتم قبول الطلبات مع المعلومات المكتملة واستكمالها في غضون 28 يومًا.
الرسائل	استلام الرسائل في غضون يومي عمل الرد بحل/نتيجة في غضون 20 يوم عمل
زيارات المقيمين	زيارة واحدة كاملة على الأقل للمقيم في فترة 12 شهرًا لكل أسرة
تسجيل الوصول للرفاهية	مكالمة هاتفية تستهدف السكان الذين يحتاجون إلى دعم إضافي
الإصلاح والصيانة	عاجلة، خلال 4 ساعات من الإخطار. الأولوية 1، في موعد لا يتجاوز الساعة 5 مساءً في يوم العمل التالي. الأولوية 3 و5، في غضون 3-5 أيام عمل من تلقي الإخطار. الصيانة العامة، في غضون 28 يومًا تقويميًا من الإخطار
موعد شخصي	يجب أن يكون الموظفون في الوقت المحدد للمواعيد أو موظفو المكتب لإبلاغ العميل إذا كان هناك تأخير في غضون 10 دقائق من تسجيل الوصول
موعد غير شخصي	سيحدد موظفو المكتب الموظف المناسب للقاء العميل في غضون 10 دقائق أو ترتيب موعد بديل
الشكاوى وطلبات الاستئناف	الإقرار بالشكاوى في غضون يومي عمل التحقق والرد كتابيًا في غضون 20 يومًا
مستندات ومعلومات العميل	إعادة الاتصال و/أو استلام اتصال العميل أو الرد على العميل في غضون 24 ساعة أو يوم العمل التالي
اتصالات العميل	يتم إرسال المعلومات التي تؤثر على العمليات العادية للمؤسسة في غضون ساعتين عبر قنوات التواصل الاجتماعي
أنظمة تمكين الأعمال	يتم التواصل الداخلي للإبلاغ عن التأثيرات للعمليات العادية في غضون ساعتين عبر البريد الإلكتروني
بيان الإيجار	بيان الإيجار خلال 14 يوم عمل عند الطلب
مراجعة الإيجار	استكمال والإبلاغ عن تغييرات مراجعة الإيجار في غضون 14 يوم عمل

خدمة الترجمة

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الترجمة الشفوية أو الترجمة التحريرية لأن اللغة الإنجليزية ليست لغتك الأولى، فانتصل بخدمة الترجمة والترجمة الفورية لجميع الخريجين على 1300 652 488. سيتصلون بهاتف منظمة الإسكان ويتجمون لك مجانًا.

المزيد من المعلومات

لمزيد من المعلومات أو الإجابات على أي أسئلة، يُرجى زيارة أو الاتصال بالمكتب الرئيسي لشركة Evolve Housing:

العنوان: Henry Dodd House

9-13 Argyle Street, Parramatta NSW 2150

الهاتف: 1800 693 865

البريد الإلكتروني: myevolve@evolvehousing.com.au

موقع الويب: www.evolvehousing.com.au