Health and Community Services Complaints Commissioner (HCSCC)

د روغتيايي او ټولنيز خدمتونو شکايتونوکميشنر (HCSCC)

وم وخت چې د روغتيايي يا ټولنيز خدمت تر لاسه کوئ په خپلوحقوونو باندی پوه شئ
ه جنوبي آسترالیا کی دHCSCC يا (روغتيايي او ټولنيز خدمتونو شکايتونوکميشنر) د روغتيايي اوټولنيز خدمتونو حقونومنشوريولاربنود

روغتيايي او ټولنيز خدمتونو شکايتونو کميشنر منشور

جنوبي آستراليا د روغتيايي او ټولنيز خدمتونو شکايتونوقانون (۲۰۰۴ کال) **د روغتيايی او ټولنيز خدمتونو حقونو منشور.**

HCSCC منشورپه جنوبي آستراليا کی د هغو خلکو او کورنيو غړو، نومول شويو کسانو لپاره دی چې د هغوئ په وکالت د ئ خدمتونو د لاس ته راوړنې لپاره هڅه کوي او زياتره د روغتيايي او ټولنيز خدمتونو نه ګټه اخلي يا استفاده کوي يولړحقونو رابروي-

ا خدمتونو په عامه ، خصوصي او غير دولتي برخو کی يو لړ پراخ روغتيايي او ټولنيز خدمتونه ګډون لري.

HCSCC منشورنه به دا کسان ګټه واخلي:

خدمت ګټه اخيستونکي

- د هغو خلکو سره مرسته کوي چې په خپلو حقونو باندی پوه شي کوم چې د روغتيايي يا ټولنيز خدمت ترلاسه کولو هڅه کوي يا ګټه اخلي
- کوم وخت چی د خدمت د برابرونکي په هکله يو شکايت پورته کوي - د پريشانيو د اوريدو په اړوند مفاهمه او تماس يولو کی مرسته

د خدمت برابرونکي:

- د خدمت ګټه اخيستونکي د هغوئ د حقونو په اړوند خبرول
- کوم وخت چې د يو شکايت لپاره ځواب ورکوي – د هغو برخو چې پريشانۍ وي د هغو پيژندنه او کړنه
- د خدمت د ښه والي په اړوند د خدمت د ګټه اخيستونکو سره بوختيدل
- هريوکس ماسيوا د هغه د حالت لکه زوړتوب / معيوبيت – د کيفيت د ښه والي يا بهبود اوزار ګرځيدل
- HCSCC ته د شکايتونو او دهغه په هکله هغوئ ته د کړنې ځواب ريپورت ، کوم چی د HCSCC د منشور دحقونو مره اړيکه لري

روغتيايي او ټولنيز خدمتونو شکايتونوکميشنر:

- د خدمت ګټه اخيستونکو ته د هغوئ د حقونو په هکله د معلوماتو او ښوونې اوروزنی برابرونه
- کوم وخت چې HCSCC ته شکايت وشو مُعيين کړي چې آيا د خدمت برابرونکي مَعقول اومناسبه توګه عمل کړيدی
- د شکايت ريپورټ اوڅارنی ميلان او سيستماتيک موضوعګانو ته دخدمتو د ښه والي او بهبود ورکول

د HCSCC منشور کی:
۸ لاربنوونکي اصلونه:

وپير - د جنوبي آستراليا ټولنه د بيلوبيلو کلتورو، اړتياو، ارزښتو لرلو خلکواو دهغوئ دژوندانه د طورطريقو نه جوړه ويده چې دا بايد وپيژندل او درنښت يی وشي.

د پريکړې کَولو ظرفيت - ځينی کسان د پريکړو په هکله شايد ناقِصه ظرفيت هغه هم د دوئ د بيمارئ ، پرهار، معيوبيت يا ودی کبله ولري . ناقِصه ظرفيت به شايد مؤقتي يا دايمي، قِسمي يا پوره اومکمل وي. که يو څوک د پريکړی کولو ناقِصه ظرفيت لرونکی واوسي د خدمت برابرونکی بايد د پريکړی کولو ملاتړتوان ورته کړي. که يو څوک د پريکړی کولو ناقِصه ظرفيت لرونکی واوسي د خدمت برابرونکی بايد د يوعوضي پريکړی کوؤنکي اجازی اخيستلو کی بوخت اوهڅه وکړي، د پاملرونکي په ګډون. د پريکړی کولو ناقِصه ظرفيت لرونکي انفرادي کسان بايد د هغوئ دروغتيايي يا ټولنيز خدمتونو شرايطوله کبله بی ګټی نشي-

شراکت - د خدمت ګټہ اخیستونکي، پاملرونکي او برابرونکو ترمنځ یو ریښتنی شراکت دخوندي یا محفوظ، لوړ کیفیت خدمتونو او د ښو ممکنو نتائیجولوړوالي شتہ. دا کارایجابوي چي اړوند معلومات شریک شي او یوبل سره پہ درنښت کړه وړه وشي.

د برابرونکي ونډه - د روغتیایي او ټولنیز خدمتونو برابرونکي د هغوئ روغتیایي پاملرنی، هوسایئ او د منفرو کسانو د رفاه د ونډی اخیستو لپاره پیژندل کیږي.

واک یا صلاحیت - ځینی حقونو کوم وخت چي حقوقي / قانوني امرونہ یا لړئ د پلي کیدو پہ حال کی وي تراغیزی لاندی راځي.

د منشور ۸ حقونہ –

۱. **لاس رَسی - د روغتیایي او ټولنیز خدمتونو لاس رَسي حق.** دا زما حق دی چي د روغتیایي او ټولنیز خدمتونو تہ چي زما اړتیاوی پوره کوي لاس بَری ولرم.

۲. **خوندیتوب – د ناوړی کړو نہ د خوندیتوب حق.**
زه حق لرم چي د ناوړه کړویا د ناوړه عمل د خطری نہ خوندي یا محفوظ واوسم، او زه حقوقي / قانوني بشري حق لرم چي د هغه درنښت او ساتنہ وشي. زه باید پرتہ لہ کوم توپیر او ځورنہ وړیا خدمتونہ تر لاسہ کړم.

۳. **کیفیت – د لوړ کیفیت د خدمتونو حق.**
زه حق لرم چي محفوظ یا خوندي ، باوري ، هماهنګ خدمتونہ ترلاسہ کړم کوم چي زما د اړتیاوسره مناسِب وي او دپاملرنی، وړتوب/ مهارت او شایستګی سره برابر شي. خدمتونہ چي زه یی ترلاسہ کوم باید د قانون، مسلکي، اخلاقي او نورو اړوند معیاروسره سمون ولري. هرډول پیښہ چي زه پکښي ښکیل یا دخیل یم باید پہ روښانہ او پرانیتی توګہ تنظیم ترڅو د ښہ والي ډاډ ترلاسہ شي.

۴. **درنښت / احترام - حق چي ښہ چلن راسره وشي.** زه حق لرم چي زما سره د ادب اومهرباني ، حیثیت او درنښت چلن وشي. زه حق لرم چي داسی خدمتونہ ترلاسہ کړم کوم چي زما د کلتور، عقایدو، ارزښتونو او شخصي خصوصیاتو احترام ساتنہ پکښی وشي.

۵. **معلومات - حق چي خبرشم.**
زه د خدمتونو پہ هکلہ د داسی لاری یوپرانیتی روښانہ او پہ وخت تماس یا اړیکی نیولو، چلن، اختیار او لګښت حق لرم چي پری پوه شم. زه حق لرم چي یو باصلاحیتہ ژباړونکی یا ترجمان کوم وخت چي اړتیاوي ولرم.

۶. **ګډون - پہ فعالیتو کی د فعالی برخی اخیستلوحق.** زه د خدمتونولاس تہ راوړلو پہ هکلہ د فیصلو کولواو اختیارکی د ګډون کولو پوره حق لرم. زه د ملاتړ او سلامشوری حق لرم ترڅو وکولای شم ګډون وکړم. زه حق لرم چي د نورو سرچینو یا منابعو څخہ سلامشورو یا معلوماتو لاس تہ راوړنی هڅہ وکړم - زه حق لرم چي پہ هروخت کی د خپل رضایت ورکړی ، ساتنی یا بیرتہ اخیستلو حق لرم.

۷. **رازداری - د محرمّیت اوباوری حق.** زه حق لرم چي زما د محرّمیت او شخصي معلوماتو باوري او مصئونیت درنښت وشي. زه حق لرم چي زما پہ اړوند شخصي معلومات پرتہ زما د اجازی نہ نورو تہ څرګند نشي، مګرداچي د ژوندانہ د جدي ګواښ د کمیدویا منع کیدو ، هوسایی ، یا خوندیتوب لہ امله یی قانون ایجاب کړي. زه حق لرم چي د خپل ریکارډ تہ دلاس بري لرو درخاست وکړم، مګر داچي څہ حقوقي قانوني محدویت تراجراً لاندی وي. زه کولای شم یو کس/کسان ونُومو د چا سره چي هغه شریک کیدای شي.

کہ موږ ستاسو ټیلفون زنګ تہ سمدستی ځواب درنکړ، مهرباني وکړئ یوپیام د ټیلفون دځواب په ماشین کی پرېږدئ ترڅو موږ وکولای شو بیرته درتہ زنګ ووهو.
ه
وی لیکئ: **HCSCC** ، **پُست بکس ۱۹۹** ، Rundle Mall ، جنوبي آسترالیا ، ۵۰۰۰

د **HCSCC** ویب پاڼی www.hcscc.sa.gov.au نه کتنہ وکړئ

د **HCSCC** بریښنا لیک یا ایمیل info@hcscc.sa.gov.au تہ یی ولیږئ

د **HCSCC** فکس ۸۶۲۰ ۸۲۲۶ تہ یی واستوئ

HCSCC اړیکی یا تماس

پہ جنوبي آسترالیا کی د روغتیایي اوټولنیز خدمتونو حقونو پہ اړوند د HCSCC منشور پہ هکلہ د زیاتو معلوماتولپاره د HCSCC معلوماتو خدمت څانګی تہ د دوشنبی – جمعی ورځو د سهار د ۹ بجو نہ تر ماذیګر ۵ بجو پوری پہ شمیره ۸۶۶۶ ۸۲۲۶ یا د جنوبی آسترالیا سیمہ ایزو ځایوتہ د ټیلیفون عادی لاین نہ پہ دی۱۸۰۰ ۲۳۲ ۰۰۷ شمیره کی زنګ وهئ.

TTY (د کڼو کسانو لپاره)
ټیلیفون: ۱۳۳ ۶۷۷
ټیلفون: ۱۸۰۰ ۵۵۵ ۶۷۷ (د جنوبی آسترالیا سیمہ ایزو ځایوتہ د ټیلیفون عادی لاین)