



CLIENT SERVICE CHARTER

QMLC staff are committed to providing a quality service to all clients.

What our clients can expect

- To be treated courteously, sensitively, openly and honestly
- To be provided with accurate, consistent, timely and clear information
- To have suggestions and complaints taken seriously and learnt from
- To be looked after by trained staff
- That the information provided to us will be kept absolutely confidential, as required by the Privacy Principles set out in the Privacy Act 1988, a copy of which is available on request
- That an interpreter will be arranged should one be needed to use our services
- That all Australian laws will be respected and adhered to in our dealings

Help us help you

So that we can provide a high quality service, it is essential that you:

- Give us accurate and complete information about your circumstances
- Let us know as soon as possible if you cannot keep an appointment
- Let us know if you need an interpreter
- Be courteous to our staff

If you are not satisfied

If you are dissatisfied with our service or would like to suggest a change:

- Talk to staff or ask to speak with the Manager
- Telephone the Manager on (02) 6297 6110, email info@qmlc.org.au or write to QMLC Manager, PO Box 520 Queanbeyan NSW 2620.
- Anonymous complaints will be treated equally, but identifying yourself to us will enable us to respond to your concerns.



Queanbeyan Multicultural Centre

ШТО МОЖАТ НАШИТЕ КЛИЕНТИ ДА ОЧЕКУВААТ?

ДЕКА ЌЕ БИДАТ ТРЕТИРАНИ СО ЛЉУБЕЗНОСТ, ЧЕСНОСТ И ИСКРЕНОСТ.
ДЕКА ЌЕ ИМ СЕ ДАВААТ ТОЧНИ, НАВРЕМЕНИ И ЈАСНИ ИНФОРМАЦИИ.

НИВНИТЕ ПОФАЛБИ, ПОПЛАКИ И СУГЕСИИ ЌЕ БИДАТ СФАТЕНИ СЕРИОЗНО.
ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ И ИНФОРМАЦИИ ЌЕ БИДАТ НАЈСТРОГО ДОВЕРЛИВО ЧУВАНИ.
ЌЕ ИМ БИДЕ ДОСТАПЕН ПРЕВЕДУВАЧ, ДОКОЛКУ ИМА ПОТРЕБА ЗА ТОА.
СЕКОГАШ ЌЕ ГИ ПОЧИТУВАМЕ И ЌЕ СЕ ПРИДРЖУВАМЕ КОН АВСТРАЛИСКИТЕ ЗАКОНИ.

АКО НЕ СТЕ ЗАДОВОЛНИ ОБРАТЕТЕ МУ СЕ НА МЕНАЏЕРОТ НА ТЕЛЕФОНСКИОТ БРОЈ
(02) 62976100, Е- МАИЛ INFO@QMLC.ORG.AU.
ИЛИ НАПИШИТЕ ПИСМО НА QMLC MANAGER, PO BOX 520 QUENABEYAN NSW 2620.

Macedonia

خدماتي ڪه در اخ تيار مراجعه ڪ زندگ ان قرار مي گ یرد:

• رفتار مودبانہ ، پر احساس همراه با گشاده روی و صادقانه .

- عقوم هب و موادتم ، حيحص ، لمك تروصب قي قدت اعالطانتشاذگ راي تخا رد .
 - پيش نهادات و شكايات بطور جدي يري گيپ .
 - نگهداري اطلاعات شخصي بصورت كاملاً محرمانه .
 - دشاب هت شاد زاي ن هندنك ه عجارم صخش هك ي تروصب رد مجرت م نداد رارق راي تخا رد .
 - ه انجام شده و در روابط ڪاري مورد اسد ت فاده قرار هه قواذ ين اسد ترال يا دراين رابط خواهندگ رفت .
- تماس بگيريد و يا ۰۲۶۲۹۷۶۱۱۰ در صورت هرگونه نارضايتي ، شما ميتوانيد به شماره (مديريت)
درس orp ,reganaM CIMQ ,email info @ [qmlc.org.au](mailto:info@qmlc.org.au) يا به ا : ميتوانيد به آدرس ايميل
Box 520 Queanbeyan NSW 2620 ڊيس يون ب هم ان .

Persian

服务的宗旨

1. 有礼貌、公开、诚实的态度对待每一个客人
2. 可准备、清晰、及时提供服务给您
3. 做到个人信息, 保密 .
4. 提供翻译服务 .
5. 处理事务的前提是要遵守澳洲法律 .

如有任何不满可致电经理电话(02)62976110

或电邮: info@qmlc.org.au

或写信到 . QMLC Manager , Po Box 520

Queanbeyan NSW 2620

Chinese



Queanbeyan Multicultural Centre

हम प्रवासियों और शरणार्थियों को उनके नए वातावरण में नये रास्ते खोजने में सहायता करते हैं।

हमारी अनुकूल टीम मदद कर सकती है:-

- किसी से बात करने के लिए
- ताज़ा जानकारी
- अग्रजी सीखने में मदद
- अध्ययन के पाठ्यक्रम खोजने में मदद
- आपका संक्षिप्त विवरण बनवाने और रोज़गार खोजने में मदद
- आपके कौशल और योग्यता को नवीनतम बनाने में मदद
- आवास खोजने में मदद
- चिकित्सक सेवाओं को दिलाने में मदद
- घरेलू विवादों के बारे में बातें करना
- आपके विकल्पों का पता लगाने में मदद
- आपकी वित्त-संबंधी परेशानियों के बारे में बात-चीत करना
- केन्द्र-लिंक को कैसे संपर्क करें
- नए अवसरों की तलाश

हमारा केंद्र लोगों से मिलने और हमारी टीम के साथ बातचीत करने के लिए एक सुरक्षित और अनुकूल जगह है।

हमारी समाजिक और मनोरंजक गतिविधियों से जुड़ें:-

- जीवन के कौशल जानकारी की बैठक
- पारिवारिक गतिविधियाँ
- खेल सम्बन्धित गतिविधियाँ
- खेल और कला सम्बन्धित गतिविधियाँ
- छुटियों के कार्यक्रम
- भ्रमण
- अध्ययन के समर्थन के लिए कार्यक्रम
- रोज़गार के समर्थन के लिए कार्यक्रम
- यौवक सम्भाल केंद्र