



DÉPÔT DE PLAINTE ET NOTIFICATION DE COMMENTAIRE

Pour le cabinet AMPARO, disposer d'une politique de plainte et de commentaire efficace et facile à mettre en oeuvre est essentiel. Chaque client doit, en effet, avoir le droit de déposer une plainte ou d'exprimer son opinion, en sachant que sa plainte et son opinion seront considérées avec grand sérieux par le cabinet AMPARO. Par cette écoute attentive, le cabinet d'avocat AMPARO espère fortement pouvoir améliorer ses services.

Personne autorisée à déposer une plainte/un commentaire

Toute personne directement en contact avec le cabinet AMPARO Advocacy et tout ami/membre de famille d'une personne directement en contact avec ledit cabinet peut déposer une plainte ou un commentaire.

Sujets de la plainte/du commentaire

Vous pouvez exprimer votre avis ou vous plaindre sur toute chose imputable au cabinet AMPARO Advocacy ou à l'un de ses employés, ayant suscité votre mécontentement, vous apparaissant comme injuste et/ou non conforme aux engagements du cabinet AMPARO Advocacy.

Procédure de dépôt de plainte/notification de commentaire

Notifiez une personne du cabinet AMPARO Advocacy de votre désir de déposer une plainte ou un commentaire.

- Vous pouvez parler à toute personne présente au bureau.
- Le cas échéant, un interprète sera dépêché pour vous aider.
- Pour établir ce contact, appelez au **(07) 33692500** ou écrivez à l'adresse courriel amparo@amparo.org.au
- **Ou** écrivez une lettre et envoyez-la par courrier normal à l'adresse suivante **AMPARO Advocacy Inc. 9 Chippendall Street, Milton Qld 4064**

Personne habilitée à recevoir une plainte ou un commentaire

Pour déposer une plainte ou un commentaire, contactez les personnes suivantes (un membre de votre famille ou un ami peut vous représenter) :

- Si vous n'êtes pas embarrassé, parlez avec la personne directement impliquée par votre plainte ou votre commentaire ou avec le Coordinateur.
- Sinon, appelez le cabinet AMPARO Advocacy au (07)33692500 ou envoyez un courriel à l'adresse amparo@amparo.org.au. Votre appel ou votre courriel sera transmis au président du comité de gestion du cabinet AMPARO Advocacy qui vous contactera personnellement.

Sur votre demande, le cabinet AMPARO Advocacy vous enverra une copie complète de sa politique en matière de plainte/commentaire, en anglais ou dans toute autre langue que vous préférez.