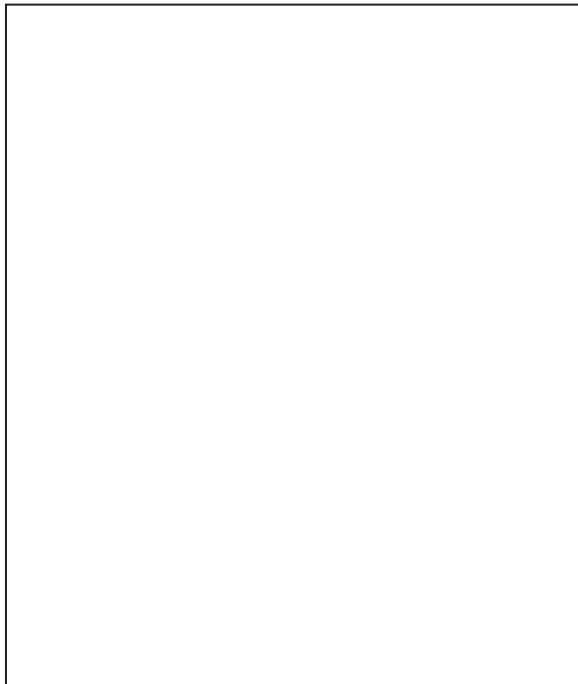


Поднесување сугестија или жалба на вашата организација за услуги на лица со попреченост

Што ќе се случи со информациите што ги давате?

Информациите што ги давате ќе бидат користени за да се помогне во решавањето на проблемот. Со информациите ќе се постапува во доверба и согласно *Законот за попреченост 2006 (Disability Act 2006)*.

Како да се стапи во контакт со организација за услуги на лица со попреченост?



На кој друг може да се обратите за да поднесете жалба?

Ако не сте задоволни со начинот на кој вашата организација за услуги на лица со попреченост постапила во однос на вашата жалба, вие може да се обратите на:

Министерството за хумани служби (The Department of Human Services), регионално биро:

Телефон:

Факс:

Интернет страница:

Началникот на службите за попреченост:

Телефон: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Факс: 03 8608 5765

Електронска пошта: complaints@odsc.vic.gov.au

Интернет страница: www.odsc.vic.gov.au

Ако сакате оваа публикација да ја добиете во некој достапен формат, ве молиме телефонирајте на 1300 366 731 користејќи го, ако треба, National Relay Service

Во оваа брошура се објаснува како да се поднесе сугестија или жалба до вашата организација за услуги на лица со попреченост, со цел да добиете подобра поддршка и услуги.

Што е сугестија?

Сугестија е ваша идеја како да се подобри услугата што ја добивате. Ако имате некоја сугестија за услугата за попреченост што ја добивате, јавете се на вашата организација за услуги на лица со попреченост, користејќи ги податоците наведени на задната страница на оваа брошура.

Што е жалба?

Жалба е кога некому ќе му кажете дека не сте задоволни или имате некој проблем.

Жалбата може да биде за многу нешта, вклучувајќи:

- некоја одлука со која не сте задоволни
- неправилен однос кон вас
- услугата или поддршката што ја добивате
- непочитување на тајноста на вашите информации.

Кој може да се жали?

Секој кој не е задоволен со организацијата за услуги на лица со попреченост.

Кои чекори треба да ги преземете?

1. Јавете се на вашата организација за услуги на лица со попреченост

Голем број жалби може да се решат низ разговор со персоналот или менаџерите на вашата организација за услуги на лица со попреченост. Службата ќе сака да го реши проблемот, ако може. Податоците за тоа како да се јавите на вашата организација за услуги на лица со попреченост се наведени на задната страница на оваа брошура.

2. Делувајте брзо

На вашата организација за услуги на лица со попреченост кажете и за проблемот што е можно побрзо. Што порано се тие запознати со проблемот, толку побрзо ќе се обидат да го решат.

3. Објаснете го проблемот

Објаснете го проблемот што е можно појасно. Обидете се да кажете:

- што се случило
- кога тоа се случило
- приложете документи или фотографии
- кажете како проблемот може да се реши.

Што ќе направи вашата организација за услуги на лица со попреченост?

- ќе ве ислуша
- ќе ви даде информации и совети
- ќе ви помогне да добиете одговори на вашите прашања
- ќе се обиде да го реши вашиот проблем
- ќе се справи со вашиот проблем во најкус можен рок
- ќе ве информира како тече решавањето на вашиот проблем
- ќе ве известува за други луѓе на кои може да им се јавите, а кои може да помогнат околу вашиот проблем.

Што ако ви треба помош за да поднесете жалба?

Ако ви треба помош за да поднесете жалба или не сте задоволни од вашата организација за услуги на лица со попреченост, вие може да:

- побарате од некој пријател, роднина, застапник или службеникот задолжен за вашиот предмет (case manager) да ви помогне
- се јавите на вашето регионално биро на Министерството за хумани служби или на началникот на службите за попреченост. Податоците за контакт се на задната страница на оваа брошура
- побарате од вашата организација за услуги на лица со попреченост да ви обезбеди преведувач.