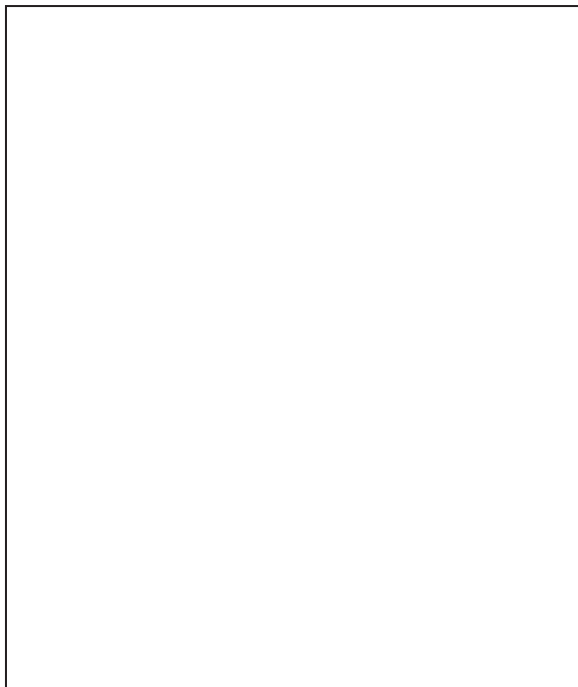


Внесение предложения и подача жалобы касательно вашей службы услуг инвалидам

Как будет использована предоставленная вами информация?

Предоставленная вами информация будет использована для разрешения проблем. Эта информация будет закрытой информацией и будет храниться в соответствии с *Законом об инвалидности 2006 г.*

Как обратиться в службу услуг инвалидам?



К кому еще можно обратиться с целью подачи жалобы?

Если вы не довольны тем, как ваша служба услуг инвалидам отреагировала на вашу жалобу, вы можете обратиться в приведенные ниже инстанции:

Департамент социальных услуг, региональный офис:

Телефон:

Факс:

Э-почта:

Руководитель отдела услуг инвалидам:

Телефон: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Факс: 03 8608 5765

Э-почта: complaints@odsc.vic.gov.au

Вебсайт: www.odsc.vic.gov.au

Если вы хотите получить эту брошюру в доступном формате, пожалуйста звоните по телефону 1300 366 731, или по телефону 13 36 77.

В этой брошюре разъясняется, как внести предложение или подать жалобу в вашу службу услуг инвалидам, с тем чтобы улучшить получаемые вами услуги и поддержку.

Что такое предложение?

Предложение – это ваша идея о том, как улучшить предоставляемые вам услуги. Если у вас есть предложение о предоставляемых вам услугах по инвалидности, обратитесь в вашу службу услуг инвалидам. Контактная информация приведена на обратной стороне этой брошюры.

Что такое жалоба?

Жалоба – это когда вы говорите кому-то о том, что вы не довольны или у вас есть проблемы.

Жаловаться можно на разные вещи, включая:

- решение, которым вы не довольны
- несправедливое отношение
- предоставляемые вам услуги или поддержку
- разглашение вашей личной информации.

Кто может подавать жалобу?

Любой, кто не доволен услугами службы услуг инвалидам.

Какие действия следует предпринять?

1. Обратитесь в вашу службу услуг инвалидам

Многие жалобы можно разрешить, поговорив с работниками или менеджерами вашей службы услуг инвалидам. Если это возможно, ваша служба услуг инвалидам сама захочет разрешить появившиеся проблемы. Контактная информация вашей службы услуг инвалидам приведена на обратной стороне этой брошюры.

2. Действуйте быстро

Расскажите вашей службе услуг инвалидам о появившейся проблеме как можно скорее. Чем скорее они узнают об этой проблеме, тем скорее они могут попытаться ее разрешить.

3. Ясно изложите проблему

Изложите проблему как можно яснее. Попытайтесь предоставить следующую информацию:

- что произошло
- когда это произошло
- любые документы или фотографии в подтверждение этого
- как эта проблема может быть разрешена.

Что делает ваша служба услуг инвалидам?

- выслушает вас
- предоставит вам информацию и совет
- поможет вам получить ответы на ваши вопросы
- попытается разрешить ваши проблемы
- займется вашей проблемой как можно скорее
- будет вас держать в курсе того, как разрешается ваша проблема
- укажет вам других людей, к которым вы можете обратиться за помощью в разрешении вашей проблемы.

Что делать, если мне нужна помощь в подаче жалобы?

Если вам нужна помощь в подаче жалобы или вы не хотите подавать жалобу в вашу службу услуг инвалидам, вы можете:

- попросить друга, члена семьи, защитника или менеджера по ведению вашего дела помочь вам
- обратиться в свой региональный офис Департамента социальных услуг или к руководителю отдела услуг инвалидам. Контактные данные приведены на обратной стороне этой брошюры.
- попросить вашу службу услуг инвалидам заказать услуги переводчика.