

Engellilik hizmeti sağlayıcınız hakkında bir tavsiyede veya şikayette bulunmak

Sağladığınız bilgiler ne olacak?

Sağladığınız bilgiler sorunun çözümüne yardımcı olmak için kullanılacaktır. Bilgiler gizli ve 2006 Engellilik Yasası'na uygun olarak saklanacaktır.

Engellilik hizmeti sağlayıcısı ile nasıl ilişkiye geçilebilir?

Şikayette bulunmak için başka kiminle ilişkiye geçebilirsiniz?

Engellilik hizmeti sağlayıcınızın şikayetinizi ele alma biçiminden memnun değilseniz, şurayla ilişkiye geçebilirsiniz:

İnsan Hizmetleri Bakanlığı, bölge ofisi:

Telefon:

Faks:

Elektronik posta:

Engellilik Hizmetleri Komisyonu Başkanı:

Telefon: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Faks: 03 8608 5765

Elektronik posta: complaints@odsc.vic.gov.au

İnternet Sitesi: www.odsc.vic.gov.au

Bu yayını erişebileceğiniz bir biçimde almak isterseniz, gerekirse 13 36 77 numaralı Ulusal İletişim Servisi'ni kullanarak lütfen 1300 366 731'e telefon edin.

Bu broşür, daha iyi destek ve hizmet alabilmeniz için engellilik hizmeti sağlayıcınıza nasıl bir tavsiyede veya şikayette bulunabileceğinizi anlatır.

Bir tavsiye nedir?

Tavsiye, hizmetinizi daha iyi hale getirmek için sahip olduğunuz düşüncedir. Engellilik hizmetiniz hakkında bir tavsiyeniz varsa, bu broşürün arkasındaki ayrıntıları kullanarak engellilik hizmeti sağlayıcınızla ilişkiye geçin.

Bir şikayet nedir?

Şikayet, memnuniyetsizliğinizi ya da bir sorununuz olduğunu bir kişiye söylemektir.

Şikayet, şunlar da dahil birçok şey hakkında olabilir:

- memnun olmadığınız bir karar
- dürüst davranış görmemek
- aldığınız hizmet veya destek
- sizinle ilgili bilgilerin gizli tutulmaması.

Kim şikayette bulunabilir?

Engellilik hizmeti sağlayıcısından memnun olmayan herkes.

Ne gibi adımlar atmalısınız?

1. Engellilik hizmeti sağlayıcınızla ilişkiye geçin

Birçok sorun engellilik hizmeti servisinizin görevlileri veya müdürleriyle konuşularak çözümlenebilir. Engellilik hizmeti sağlayıcınız, yapabilirse, sorununuzu çözmek isteyecektir. Engellilik hizmeti sağlayıcınızla nasıl ilişkiye geçilebileceğinin ayrıntıları bu broşürün arkasındadır.

2. Çabuk hareket edin

Engellilik hizmeti sağlayıcınıza sorunu bir an önce anlatın. Sorunu ne kadar çabuk öğrenirlerse, onu o kadar çabuk çözmeye çalışırlar.

3. Sorunu açık bir şekilde anlatın

Sorunu mümkün olduğunca açık anlatın. Şunları içermeye çalışın:

- ne oldu
- ne zaman oldu
- herhangi bir belge veya fotoğraf var mı
- sorun nasıl çözülebilir.

Engellilik hizmeti sağlayıcınız ne yapacak?

- dinleyecek
- size bilgi ve tavsiye sağlayacak
- sorularınıza yanıtlar almanıza yardımcı olacak
- sorununuzu çözmeye çalışacak
- sorununuzu mümkün olduğunca çabuk ele alacak
- sorununuzla nasıl uğraşıldığı hakkında size sürekli bilgi verecek
- sorunuzda size yardımcı olabilecek başka kişiler hakkında size bilgi verecek.

Şikayette bulunmak için yardıma ihtiyacınız varsa ne olacak?

Bir şikayette bulunmak için yardıma ihtiyacınız varsa veya engellilik hizmeti sağlayıcınıza şikayette bulunmaktan memnun değilseniz, şunları yapabilirsiniz:

- bir arkadaşınızdan, aile mensubunuzdan, size sahip çıkacak bir kişiden veya vaka müdürünüzden size yardımcı olmasını isteyin
- İnsan Hizmetleri Bakanlığı bölge ofisinizle veya Engellilik Hizmetleri Komisyonu Başkanı ile ilişkiye geçin. İlişki ayrıntıları bu broşürün arkasındadır
- engellilik hizmeti sağlayıcınızdan bir tercüman ayarlamasını isteyin.