

Esprimi le Tue Preoccupazioni

Ministero dei Servizi Sociali
Regione Metropolitana
Meridionale

Procedure per la gestione delle
Lamentele

Il Department of Human Services (Ministero dei Servizi Sociali) offre in tutto il Victoria una gamma di servizi ai clienti . Il Ministero ha l'obiettivo di migliorare e proteggere la salute e il benessere di tutti i cittadini del Victoria e in particolare dei gruppi più vulnerabili e con maggiore necessità. Il Ministero, i suoi programmi e il suo personale si sforzano di offrire un servizio di alta qualità.

Potresti voler fare dei commenti o complimentarti oppure fare una lamentela riguardo alla consulenza, ad un'azione compiuta o al servizio ricevuto dal personale.

Il Department of Human Services, Southern Metropolitan Region, è ben lieto di accogliere i tuoi commenti e le tue lamentele, dal momento che ci aiutano a migliorare il nostro lavoro a favore della comunità del Victoria.

Fai i Tuoi Commenti

Se desideri congratularti con il Ministero o fare commenti sul servizio offerto da uno qualsiasi dei programmi o riguardo a un membro del personale del Department of Human Services, Southern Metropolitan Region, puoi telefonare o scrivere al Community Liaison Adviser (Consulente di Collegamento con la Comunità).

Puoi lamentarti riguardo a un servizio offerto da uno qualsiasi dei programmi o di un membro del personale del Department of Human Services, Southern Metropolitan Region, se ritieni che essi:

- Non siano stati in grado di fornirti un'assistenza soddisfacente.
- Non ti hanno dato abbastanza informazioni o la possibilità di scelta.
- Non ti hanno dato il rispetto, la dignità o la riservatezza dovuta.
- Sono stati negligenti o non professionali.
- o
- Ti hanno causato delle preoccupazioni per una qualsiasi altra ragione.

A volte, potresti non essere soddisfatto/a con la decisione presa dal Ministero. Il Community Liaison Adviser ti dà la possibilità, nel caso fossi insoddisfatto/a, che la tua preoccupazione venga presa in esame.

Chi Può Sollevare una Lamentela?

Puoi sollevare una lamentela su un servizio se sei un cliente, un amico, un parente o un tutore di un cliente, un fornitore del servizio o chiunque abbia un legittimo interesse riguardo al problema.

Ogni qualvolta sarà possibile, dovresti cercare di risolvere le lamentele direttamente con il personale con cui sei in contatto.

Se il motivo della lamentela non viene risolto, dovresti allora chiedere di parlare con il manager o puoi contattare il Community Liaison Adviser (Consulente di Collegamento con la Comunità) che sarà in grado di assisterti riguardo alla lamentela.

Community Liaison Adviser (Consulente di Collegamento con la Comunità)

Il Community Liaison Adviser (Consulente di Collegamento con la Comunità) riporta direttamente al Regional Director (Direttore Regionale) ed è a disposizione per aiutarti con la tua lamentela. Le informazioni personali fornite nel presentare delle lamentele saranno trattate secondo quanto previsto dalla legge e dalla politica sulla riservatezza.

Il Community Liaison Adviser:

- Ti ascolterà.
- Ti darà delle informazioni.
- Ti aiuterà a presentare la tua lamentela nell'appropriato settore del programma.
- Se necessario, invierà la tua lamentela ad agenzie esterne per ulteriori provvedimenti.
- Se necessario, ti metterà in contatto con altre persone in grado di aiutarti.
- Sarà a disposizione come unico punto di contatto della Regione, in relazione alla gestione delle lamentele.
- Ti offrirà dei consigli su cosa potrai aspettarti in risposta alla tua lamentela.
- Ti aiuterà a far procedere la tua lamentela nel processo burocratico.

Presentazione della Tua Lamentela

Se hai una lamentela da fare, dovresti prima di tutto rivolgerti all'impiegato interessato o al suo manager e cercare di risolvere la questione. Se non sei soddisfatto/a del risultato, allora dovresti rivolgerti al Community Liaison Adviser (Consulente di Collegamento con la Comunità) per telefono o per iscritto, comunicandogli nei dettagli la tua lamentela e i risultati che desidereresti ottenere.

Risposta alla Tua Lamentela

Entro tre giorni lavorativi riceverai una lettera in cui si comunica il ricevimento della tua lamentela e con la quale ti verrà comunicato il nome della persona responsabile di prenderla in esame. Seguirà entro 14 giorni una completa risposta, con la quale verrai informato/a sui risultati o su un eventuale ritardo.

La tua lamentela verrà analizzata da un manager che non è stato direttamente coinvolto nel problema che la riguarda.

Durante l'esame della tua lamentela, puoi aspettarti:

- Di essere informato/a sui progressi.
- Di essere trattato/a con rispetto.
- Una risposta alla tua lamentela entro 14 giorni.

Le aree su cui puoi fare i tuoi commenti, i complimenti o avanzare le tue lamentele sono:

- I servizi direttamente ricevuti dal Department of Human Services (Ministero dei Servizi Sociali) o dalle agenzie da questo finanziate.
- I programmi gestiti dal Department of Human Services.
- Il comportamento del personale del department of Human Services, Southern Metropolitan Region (Regione Metropolitana Meridionale) o delle agenzie da questo finanziate.

Ulteriori Informazioni

Per ulteriori informazioni contattare:

Community Liaison Adviser
Southern Metropolitan Region
Level 1/122 Thomas Street Dandenong 3175

Tel.: 9213 2674

Fax: 9213 2400

Email: southern.Community-Liaison@dhs.vic.gov.au