

Наглашавање ваших брига

Одељење за људске услуге
Јужна градска регија
Процедуре жаљења

Одељење за људске услуге нуди низ услуга људима по целој Викторији. Одељење има за циљ да обухвати и заштити здравље и добробит свих Викторијанаца, а нарочито незаштићеним групама и онима најугроженијима. Само Одељење, његови програми и особље, стреме да пруже услуге високог квалитета.

Можда би хтели да прокоментаришете, или похвалите, или се пожалите на савете, дела, или услуге које особље пружа.

Одељење за људске услуге, Јужна градска регија, прихвата ваше коментаре и жалбе, јер оне нам помажу да побољшамо свој рад за заједницу Викторије.

Упућивање коментара

Ако би хтели да честитате Одељењу или да прокоментаришете о услугама пруженим од стране било ког програма или члана особља Одељења за људске услуге, Јужна градска регија, можете назвати или писати Community Liaison Adviser.

Можете се жалити на услуге пружене од стране било ког програма или члана особља Одељења за људске услуге, Јужна градска регија, ако сматрате да:

- Нису пружили задовољавајућу негу.
- Нису пружили довољне информације или нису вам дали право да бирате.
- Нису вам пружили поштовање, достојанство, или приватност.
- Били су немарни или непрофесионални

или

- Изазвали су код вас забринутост из било ког другог разлога.

Понекад можда нећете бити задовољни са одлуком Одељења. Community Liaison Adviser пружа вам начин да се ваше бриге разматрају ако нисте задовољни.

Ко може да се жали?

Можете да се пожалите на услугу ако сте клијент услуге, пријатељ, члан родбине или старатељ клијента, снабдевач услуге или неко ко има легитиман интерес у случај.

Где год могуће, требало би да покушате да решавате жалбе директно са особљем са којим сте имали посла.

Ако жалба није решена, требало би да затражите разговор са менаџером, или би можда хтели да контактирате Community Liaison Adviser, који би могао да вам помогне око ваше жалбе.

Community Liaison Adviser

Community Liaison Adviser директно извештава Регионалног директора и на располагању је да вам помогне са вашом жалбом. Личне информације које се дају у жалбама ће се третирати у складу са законом о приватности и полисом.

Community Liaison Adviser ће:

- Послушати вас.
- Дати вам информације.
- Помоћи вам да упутите жалбу на релеванто подручје програма.
- По потреби препоручити вашу жалбу спољним агенцијама за даље деловање.
- Ступити вас у контакт са другим људима који могу, ако треба, да вам помогну.
- Бити вам на располагању као један контакт у региону у односу на управљање жалбом.
- Посаветовати вас о томе шта можете да очекујете као одговор на вашу жалбу.
- Помоћи вам да прослеђујете жалбу кроз читав процес.

Упућивање жалбе

Ако имате жалбу, требало би најпре да разговарате са дотичним чланом особља или најпре са његовим менаџером и покушајте да се реши случај. Ако нисте задовољни са исходом, требало би телефоном да контактирате Community Liaison Adviser или писмено, детаљно наводећи вашу жалбу и исход који тражите.

Одговарање на вашу жалбу

У року од три радна дана добићете потврду о пријему ваше жалбе, у ком се наводи ко ће је водити. Целовит одговор ће следети у року од 14 дана, обавештавајући вас о исходу или о каквим застојима.

Вашу жалбу ће истражити менаџер који није директно био умешан у питање око ког се бринете.

Док се ваша жалба истражује, можете очекивати:

- Да будете информисани о прогресу.
- Да будете третирани с поштовањем.
- Одговор на вашу жалбу у року од 14 дана.

Области које можете коментарисати, похвалити или жалити се су:

- Услуге које се директно добијају од Одељења за људске услуге или агенција које оно спонзорише.
- Програми којима управља Одељење за људске услуге.
- Понашање особља у Одељењу за људске услуге, Јужне градске регије или агенција које спонзорише.

Даље информације

За даље информације контактирајте:

Community Liaison Adviser

Southern Metropolitan Region

Level 1/122 Thomas Street Dandenong 3175

Телефон: 9213 2674

Факс: 9213 2400

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