

La oportunidad de manifestar su opinión

Ministerio de Asuntos Sociales
(Department of Human Services)
Región Metropolitana Sur

Procedimiento para la
presentación y resolución de
quejas

El Ministerio de Asuntos Sociales (Department of Human Services) ofrece muy diversos servicios a la población del Estado de Victoria. Su cometido es mejorar y proteger la salud y el bienestar de todos los victorianos, y muy especialmente de aquellos sectores más vulnerables y más necesitados. A través de sus programas y del esfuerzo de su personal, el Ministerio pone todo su empeño en ofrecer servicios de calidad.

Tal vez usted desee hacernos llegar algún comentario, o felicitarnos, o bien presentar una queja en relación con el asesoramiento o los servicios prestados por el personal, o con respecto a alguna actuación específica.

El Ministerio de Asuntos Sociales (Department of Human Services) de la Región Metropolitana Sur desea conocer su punto de vista y también recibir sus quejas, ya que su aportación nos permitirá mejorar el trabajo que venimos realizando en beneficio de la comunidad de Victoria.

Cómo manifestar su punto de vista

Si desea transmitirnos sus felicitaciones o hacer algún comentario en relación con los programas o servicios prestados por el personal adscrito a la Zona Metropolitana Sur del Ministerio de Asuntos Humanos (*Department of Human Services*), puede llamar o escribir al Encargado de Mediación y Asesoramiento Comunitario (*Community Liaison Adviser*).

Por otra parte, también tiene derecho a presentar una queja contra dichos programas o servicios a cargo del personal de la Zona Metropolitana Sur, si considera que:

- la atención que se le prestó no fue satisfactoria.
- la información que se le facilitó fue insuficiente o no se le permitió ejercer su derecho a elegir.
- no se le atendió con el debido respeto, o no se respetó su derecho a la intimidad.
- se ha actuado con negligencia o falta de profesionalidad.

o

- si por cualquier otro motivo, usted no está conforme.

En ocasiones, el interesado no queda satisfecho con la resolución adoptada por el Ministerio en relación con su queja, y en este caso el Encargado de Mediación y Asesoramiento Comunitario (*Community Liaison Adviser*) le indicará otra vía para que se vuelvan a plantear y estudiar los motivos de la queja.

¿Quién tiene derecho a presentar una queja?

Podrán presentar una queja contra un servicio el usuario, los familiares, allegados o tutores del usuario, las entidades asistenciales, o cualquier otra persona que tenga motivos fundados para ocuparse del asunto.

Siempre que sea posible, el interesado deberá intentar, en primer lugar, resolver la queja mediante la comunicación directa con el personal implicado.

De no resolverse por este medio la queja, el interesado deberá pedir hablar con el Director de Sección (*Manager*) responsable o bien comunicarse con el Encargado de Mediación y Asesoramiento Comunitario (*Community Liaison Adviser*), quien le ayudará con la tramitación de la queja.

Mediación y Asesoramiento Comunitario

El Encargado de Mediación y Asesoramiento Comunitario (*Community Liaison Adviser*) está bajo las órdenes directas del Director Regional (*Regional Director*) y podrá ayudarle en la resolución de su queja. La información de carácter personal facilitada al presentar una queja está protegida por la normativa vigente en materia de protección de datos personales y respeto a la intimidad de la persona.

El Encargado de Mediación y Asesoramiento Comunitario:

- le oirá.
- le facilitará información.
- le orientará para que presente su queja en la sección que corresponda.
- remitirá, cuando proceda, su queja a otras entidades para que tomen las medidas que sean del caso.
- le pondrá en contacto, de ser necesario, con otras personas que puedan ayudarle.
- estará a su disposición como punto de mediación en todo lo relacionado con la presentación, tramitación y resolución de su queja
- le orientará con respecto a las resoluciones posibles y previsibles ante la queja presentada por usted.
- le ayudará a cumplir todos requisitos relativos a la tramitación de su queja.

La presentación de su queja

En caso de tener alguna queja, deberá hablar en primer lugar con la persona objeto de la misma, o bien con el Director (*Manager*) responsable de la sección de que se trate, en busca de una solución. Si no quedara conforme con el resultado de estas gestiones, deberá comunicarse a continuación con el Encargado de Atención y Orientación al Público (*Community Liaison Officer*), ya sea por teléfono o por escrito, facilitándole los datos relativos a la queja y la solución que usted pretende alcanzar.

La respuesta a su queja

Se acusará recibo de la queja en el término de tres días contados a partir de su recepción, con indicación del nombre la persona que se encargará de resolverla. Dentro del plazo de 14 días, recibirá una respuesta detallada, notificándole o bien la resolución adoptada, o bien las demoras que se hayan podido producir.

Se encargará de la investigación un integrante del personal directivo que no haya estado directamente implicado en las actuaciones objeto de la queja.

En tanto se investiga su queja, usted tiene derecho a esperar:

- que se le mantenga informado de la situación en que se encuentra el trámite.
- que se le trate con respeto.
- que se le remita una respuesta dentro del plazo de 14 días.

Podrá hacer comentarios, transmitir sus felicitaciones, o presentar una queja con respecto a las siguientes actuaciones:

- Servicios prestados directamente por el Ministerio de Asuntos Sociales (*Department of Human Services*) o por alguna de las entidades financiadas por dicho Ministerio.
- Programas llevados a cabo por el Ministerio de Asuntos Sociales (*Department of Human Services*).
- La conducta de algún integrante del personal adscrito al Ministerio de Asuntos Sociales (*Department of Human Services*), Zona Metropolitana Sur, o a alguna de las entidades financiadas por dicho Ministerio.

Más información

**Si desea ampliar esta información,
comuníquese con:**

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