

## Како се жалити



NNC врло радо прима ваше повратне информације и примедбе/жалбе, као део наше опредељености да обезбедимо високо квалитетне програме и услуге. Ми подстичемо људе који учествују у нашим програмима и користе наше услуге, да се жале ако нису задовољни услугама које примају.

### Због чега су ваше примедбе/жалбе важне

Ако нисте задовољни услугама које обезбеђујемо, нешто мора да се уради. Реците нам о томе. Ако ми не знамо какав проблем имате, нећемо моћи да урадимо ништа у вези са тим.



Свако има право да се жали ако не воли услуге које ми обезбеђујемо ИЛИ ако им нешто не одговара ИЛИ ако сматрају да им се није приступило на одговарајући односно 'фер' начин. Ви можете да очекујете да се према вама односимо с поштовањем, да ваше услуге не трпе због тога што се жалите, као и да се ваше жалбе правовремено решавају.

Жалба може да буде неформална (само реците NNC раднику у чему је проблем) или формална (написмено се жалите у вези проблема и предајте жалбу у NNC). Ви можете да добијете помоћ да то урадите. NNC има формулар за повратне информације/жалбе (Feedback/Complaint Form) који можете да користите.

### Помоћ око прављења приговора/жалбе



Ако имате било какве тешкоће да направите жалбу, можете узети некога да вам помогне. То може бити члан породице, пријатељ, или неко из неке друге службе. Они вам могу помоћи у било којој фази процеса жалбе. Неке услуге заступања (Advocacy) и друге службе које могу да вам помогну, наведене су доле на списку.

## Кораци у прављењу жалбе



Неке жалбе могу брзо да се реше. Друге могу бити компликованије и можда ће бити потребно да разговарате са неколико особа пре него што се проблем реши. Ако желите да се жалите, ово су кораци у поступку.

**Корак 1:** Реците NNC члану особља (или добровољном раднику) у чему је проблем. Обично, они могу да разговарају с вама о проблему и виде шта се може урадити да се ситуација поправи. Ово помаже да NNC побољша своје услуге.

Ако нисте задовољни са оним што је предложено



**Корак 2:** Напишите своју жалбу. (Ми вам можемо обезбедити помоћ ако вам је потребно). Предајте жалбу Координатору \_\_\_\_\_ или руководиоцу (Manager) \_\_\_\_\_. Они ће вам заказати састанак, саслушаће шта имате да кажете, и поразговарати с вама у вези тога шта може да се уради.

Ако још увек нисте задовољни



**Корак 3:** Разговарајте са NNC извршним службеником (Chief Executive Officer) \_\_\_\_\_. Позовите NNC на (02) 9563 7333 да резервишете време да је посетите. Она ће вам одговорити у року од две недеље од дана када сте јој се жалили.

Ако још увек нисте задовољни јер ваша жалба није решена



**Корак 4:** Разговарајте са NNC Управним одбором NNC (Board of Management). Они надгледају рад читавог центра и њихов посао је да обезбеде да све функционише како треба . Где је могуће, добићете одговор од њих у року од месец дана. Позовите NNC на (02) 9564 7333 да нам кажете ако желите да ваша жалба буде предата Управном одбору (Board of Management).



Ако ниједан од ових корака не ради - и то је у реду. Постоје друга места где можете да се жалите и они могу да разговарају са Newtown Neighbourhood Centre. (Погледајте доле наведене службе за заступање 'Advocate Agencies').

## Службе за заступање (Advocacy Agencies)

Заступници су људи који могу да вам помогну да се жалите ако вам је потребно. Заступник може бити члан породице или пријатељ. Постоје такође службе за заступање које можете да контактирате ако вам је потребна помоћ да направите жалбу. Овде је списак неких од њих:

- Disability Advocacy NSW Inc. ☎ 02 4927 0111 or 1300 365 085
- Intellectual Disability Rights Service ☎ 02 9318 0144
- Multicultural Disability Advocacy Association of NSW Inc. ☎ 02 9891 6400 or 1800 629 072
- NSW Council for Intellectual Disability ☎ 02 9211 1611
- People with Disability Australia Incorporated ☎ 02 9370 3100
- Self Advocacy (Sydney) Incorporated ☎ 02 9622 3005
- Sydney Regional Aboriginal Corporation Legal Service ☎ 02 9687 7688
- National Aged Care Advocacy ☎ 1800 700 600
- National Aged Care Commissioner ☎ 1800 550 582
- Translating and Interpreting Services ☎ 131 450
- National Relay Services
  - TTY users: phone **1800 555 677** /1800 550 552
  - Speak and Listen users: phone **1800 555 727** then ask for our number 1800 550 552
  - Internet relay users: connect to the [National Relay Service](#) and enter 1800 550 552.

## **Друге службе које могу да вам помогну у вези са вашом жалбом**

Ако нисте задовољни начином на који је NNC приступио вашој жалби, ви можете да се у вези ваше жалбе обратите спољашњој организацији. Неке од њих су:

- NSW Family and Community Services ☎ 02 9377 6000
- Disability Complaints Service on: ☎ 02 9319 6549
- NSW Anti-Discrimination Board: ☎ 02 9268 5544 (Complaints / Enquiries Line) or 1800 670 812
- Ombudsman NSW ☎ 02 9286 1000
- Fair Trading NSW ☎ 13 32 20