

Како да поднесете поплака



NNC радо ги прима вашите мислења за нашите услуги и вашите поплаки како составен дел од нашите заложби да пружаме програми и услуги со висок квалитет. Ги поттикнуваме луѓето што ги користат нашите програми и услуги да поднесат поплака ако не се задоволни со услугите што ги добиваат.

Зошто се важни поплаките

Ако не сте задоволни со услугата што ви ја пружаме, нешто треба да се направи. Кажете ни за тоа. Ако не знаеме дека имате проблем, ќе можеме да сториме ништо за тоа.



Секој има право да поднесе поплака ако не му се допаѓа услугата што ја пружаме ИЛИ ако се чувствува непријатно во врска со нешто ИЛИ ако чувствува дека спрема него сме се однесувале лошо или неправедно. Може да очекувате спрема вас да се однесуваат со почит и да бидете уверени дека поплаката нема да влијае лошо на услугата што ја добивате и дека вашата поплака ќе биде итно решена.

Поплаката може да биде неслужбена (само кажете му на работникот од NNC што ви пречи), или службена (поплака при која пишувате што ви пречи и му го давате напишаното на NNC). Може да добиете помош за да го направите тоа. NNC има Формулар за мислења/поплаки што може да го користите.

Помош околу поднесувањето на поплака



Ако имате било каква тешкотија да поднесете поплака, некој може да ви помогне да ја поднесете поплаката. Тоа може да биде член на семејството, пријател или некој од друга агенција. Тие може да ви помогнат во секоја фаза од поднесувањето на поплаката. Некои агенции за застапување и слични што може да ви помогнат се наведени подолу.

Чекори при поднесувањето на поплака



Некои поплаки може да се решат брзо. Други се посложени и може за нив ќе треба да разговарате со неколку лица пред да биде решен проблемот. Ако имате поплака, еве кои чекори треба да ги направите.

Чекор 1: Кажете му на член на персоналот (или доброволец) на NNC во што е проблемот. Тие често може да поразговараат за она што не чини и да размислат што може да се стори за да се подобри ситуацијата. Тоа ни помага на нас во NNC да ги подобриме нашите услуги.

Ако не сте задоволни со она што ви било предложено



Чекор 2: Напишете ја вашата поплака. (Може да ви обезбедиме помош за да го сторите тоа, ако ви е потребно). Дајте му ја поплаката на координаторот _____ или на Управникот _____. Тие ќе се сретнат со вас, ќе го слушнат она што имате да го кажете и ќе поразговараат со вас што може да се направи.

Ако уште сте незадоволни



Чекор 3: Зборувајте со директорката на NNC _____. Јавете се во NNC на (02) 9563 7333 за да закажете состанок со неа. Таа ќе ви одговори во рок од две недели откако сте ја поднеле поплаката до неа.

Ако уште сте незадоволни затоа што вашата поплака не е решена



Чекор 4: Зборувајте со Управниот одбор на NNC. Тие го надгледуваат водењето на целиот Центар и нивна работа е да осигураат дека се работи како треба. Кога е можно, одговор од нив ќе добиете во рок од еден месец. Јавете се во NNC на (02) 9564 7333 за да ни кажете дека сакате вашата поплака да му биде доставена на Управниот одбор.



Ако ниеден од погорните чекори не вроди со резултат, не е страшно. Има и други места каде што можете да ја поднесете вашата поплака и тие може да разговараат за неа со Newtown Neighbourhood Centre. (Погледнете ги агенциите за застапување наведени подолу).

Агенции за застапување

Застапниците се луѓе што може да ви помогнат да поднесете поплака ако ви е потребно. Застапник може да биде член на семејството или пријател. Исто така има и агенции за застапување на кои може да им се јавите ако ви треба помош за да поднесете поплака. Еве список на некои од тие агенции:

Други агенции што може да ви помогнат околу вашата поплака

Ако не сте задоволни како вашата поплака е решена во NNC, може да се јавите во некоја надворешна организација и да им ја кажете вашата поплака. Некои од тие организации се:

- 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
- Australian Government Aged Care Quality and Safety Commission
☎ 1800 951 822 www.agedcarequality.gov.au
- 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.

Други агенции што може да ви помогнат околу вашата поплака

Ако не сте задоволни како вашата поплака е решена во NNC, може да се јавите во некоја надворешна организација и да им ја кажете вашата поплака. Некои од тие организации се:

- 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