

Kako podnijeti pritužbu



Sa zahvalnošću primamo povratne informacije i pritužbe i to je dio predanog nastojanja NNC-a ka pružanju visoko kvalitetnih programa i usluga. Osobe koje sudjeluju u našim programima i koriste naše usluge potičemo da podnesu pritužbu ako nisu zadovoljne pruženom uslugom.

Zašto su pritužbe važne

Ako niste zadovoljni našim uslugama, morate nešto poduzeti. Objasnite nam u čemu je stvar. Ako nismo upoznati s vašim problemom, ne možemo ga ni riješiti.



Svatko se ima pravo pritužiti ako nije zadovoljan našim uslugama ILI ako se zbog nečega osjeća neugodno ILI ako smatra da se s njime loše ili nepravedno postupa. Možete biti sigurni ćemo se prema vama odnositi s poštovanjem, da vaša pritužba neće nepovoljno utjecati na usluge koje primete od nas te da ćemo vašu pritužbu pokušati riješiti u najkraćem mogućem vremenu.

Pritužba može biti neformalna (samo objasnite službeniku NNC-a u čemu je problem) ili formalna (pritužba u kojoj napišete u čemu je problem i predate ju NNC-u). Pritom možete zatražiti pomoć. NNC je osigurao i obrazac za podnošenje povratnih informacija/pritužbi.

Pomoć kod podnošenja pritužbe



Ako imate bilo kakvih problema s podnošenjem pritužbe, uvijek postoji netko tko vam može pomoći. To može biti član obitelji, prijatelj ili netko iz druge agencije. Oni vam mogu pomoći u svakom koraku ulaganja pritužbe. Neke od agencija za zastupanje i drugih agencija navedene su u nastavku.

Koraci u podnošenju pritužbe



Neke pritužbe mogu se brzo obraditi i riješiti. Druge su složenije i možda ćete o njima morati razgovarati s više ljudi prije no što stignete do rješenja problema. Ako želite podnijeti pritužbu, slijedite korake u nastavku.

1. korak: Objasnite problem službeniku (ili volonteru) NNC-a. Kroz razgovor s Vama, oni mogu razmisliti o vašem problemu i često vas savjetovati kako poboljšati vašu situaciju. Time i NNC poboljšava svoje usluge.

Ako niste zadovoljni s predloženim



2. korak: Zapišite svoj problem (mi vam pritom možemo pomoći). Predajte pritužbu koordinatoru/ici _____ ili direktoru/ici _____. On/ona će se sastati s vama, saslušati u čemu je stvar i pokušati naći rješenje.

Ako i dalje niste zadovoljni



3. korak: Javite se Glavnoj izvršnoj direktorici NNC-a _____. Nazovite NNC na (02) 9563 7333 i ugovorite sastanak s njom. Ona će vam odgovoriti unutar dva tjedna od dana kada ste ju kontaktirali s pritužbom.

Ako i dalje niste zadovoljni činjenicom da vaša pritužba nije riješena



4. korak: Javite se Upravnom odboru NNC-a. Odbor nadzire vođenje čitavog centra i zadatak mu je pobrinuti se da njegov rad glatko teče. Kada je to moguće, oni će Vam se javiti unutar mjesec dana. Nazovite NNC na (02) 9564 7333 i objasnite da svoju pritužbu želite podnijeti Upravnom odboru.



Ako nijedan od gore navedenih koraka ne urodi plodom - nema veze... Postoje druga mjesta na koja možete odnijeti svoju pritužbu, a njihovi službenici će o njoj raspraviti s NNC-om. (Popis agencija za zastupanje naveden je u nastavku.)

Agencije za zastupanje

Zastupnici su osobe koje Vam mogu pomoći u izradi i podnošenju pritužbe ako vam je pomoć potrebna. Zastupnik može biti član obitelji ili prijatelj. Postoje i agencije za zastupanje koje možete kontaktirati ukoliko trebate pomoć u podnošenju pritužbe. U nastavku navodimo neke od njih:

- 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.

Ostale agencije koje Vam mogu pomoći s Vašom pritužbom

Ukoliko niste zadovoljni postupanjem NNC-a s Vašom pritužbom, možete se u svezi iste obratiti vanjskim organizacijama. Neke od tih organizacija su:

- 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