

Πώς να υποβάλετε παράπονο



Το NNC καλωσορίζει σχόλια και παράπονα ως μέρος της δέσμευσής μας για την παροχή υψηλής ποιότητας προγραμμάτων και υπηρεσιών. Ενθαρρύνουμε τ' άτομα που έχουν πρόσβαση σε προγράμματα και υπηρεσίες μας να υποβάλουν παράπονα, αν δεν είναι ευχαριστημένα από την εξυπηρέτηση που λαμβάνουν.

Γιατί τα παράπονα είναι σημαντικά

Αν είστε δυσαρεστημένοι με την εξυπηρέτηση που παρέχουμε, κάτι πρέπει να γίνει γι' αυτό. Να μας το πείτε. Αν δεν γνωρίζουμε ένα πρόβλημα που μπορεί ν' αντιμετωπίζετε, δεν θα είμαστε σε θέση να κάνουμε τίποτα γι' αυτό.



Ο καθένας έχει το δικαίωμα να παραπαινεθεί αν δεν του αρέσει η εξυπηρέτηση που παρέχουμε. Ή αν αισθάνεται άβολα για κάτι. Ή αν αισθάνεται ότι αντιμετωπίζεται άσχημα ή άδιστα. Μπορείτε να αναμένετε ότι θα σας αντιμετωπίσουμε με σεβασμό και με τη διαβεβαίωση ότι η υπηρεσία που λαμβάνετε δεν θα επηρεαστεί αρνητικά και ότι το παράπονό σας θα αντιμετωπιστεί αμέσως.

Ένα παράπονο μπορεί να είναι άτυπο (απλά πείτε στο λειτουργό του NNC αυτό που σας ενοχλεί) ή επίσημο (ένα παράπονο/μία καταγγελία όπου μπορείτε να γράψετε τι σας ενοχλεί και να τη δώσετε στο NNC). Μπορείτε να λάβετε βοήθεια για να το κάνετε αυτό. Το NNC διαθέτει ένα Έντυπο Σχολίων/Παραπόνων που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε.

Βοήθεια για την υποβολή παραπόνου



Αν αντιμετωπίζετε οποιαδήποτε δυσκολία να υποβάλετε ένα παράπονο, μπορείτε να βρείτε κάποιον να σας βοηθήσει να το υποβάλετε. Αυτός ο άλλος μπορεί να είναι ένα μέλος της οικογένειάς, ένας φίλος ή κάποιο άτομο από άλλο οργανισμό. Μπορούν να σας βοηθήσουν σε κάθε στάδιο ενός παραπόνου. Μερικές υπηρεσίες Συνηγορίας και άλλοι φορείς που μπορούν να σας βοηθήσουν αναφέρονται παρακάτω.

Βήματα για την υποβολή παραπόνου/καταγγελίας



Μερικά παράπονα μπορούν να επιλυθούν γρήγορα. Άλλα είναι πιο περίπλοκα και ίσως χρειαστεί να το συζητήσετε με πολλά άτομα πριν λυθεί το πρόβλημα. Αν έχετε κάποιο παράπονο/καταγγελία, εδώ αναφέρουμε τα βήματα που ν' ακολουθήσετε.

1ο Βήμα: Να πείτε σε λειτουργό του NNC (ή σε εθελοντή) ποιο είναι το πρόβλημα. Συχνά μπορούν να συζητήσουν τι είναι λάθος και να σκεφτούν τι μπορεί να γίνει για τη βελτίωση της κατάστασης. Αυτό μας βοηθά στο NNC να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες μας.

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι με το τι σας έχουν προτείνει



2ο Βήμα: Γράψτε το παράπονό σας. (Μπορούμε να βρούμε βοήθεια γι' αυτό, αν τη χρειάζεστε. Δώστε το παράπονό σας στο Συντονιστή _____ ή στο Διευθυντή _____. Θα συναντηθούν μαζί σας, θα ακούσουν τι έχετε να πείτε και θα συζητήσουν μαζί σας τι μπορεί να γίνει.

Αν ακόμη δεν είστε ευχαριστημένοι



3ο Βήμα: Μιλήστε στη Διευθύνουσα Σύμβουλο του NNC _____. Καλέστε το NNC στο (02) 9563 7333 για να κλείσετε ραντεβού να τη δείτε. Θα σας απαντήσει εντός δύο εβδομάδων από την ημέρα που της κάνατε το παράπονο.

Αν ακόμη είστε δυσαρεστημένοι ότι δεν έχει επιλυθεί το παράπονο σας



4ο Βήμα: Μιλήστε στο Διοικητικό Συμβούλιο του NNC. Το Συμβούλιο επιβλέπει τη λειτουργία όλου του Κέντρου και η δουλειά του είναι να διασφαλίζει ότι όλα λειτουργούν εύρυθμα. Όπου είναι δυνατό, θα σας απαντήσει εντός ενός μήνα. Καλέστε το NNC στο (02) 9564 7333 και πείτε μας ότι θέλετε το παράπονό σας να αναφερθεί στο Συμβούλιο.



Αν κανένα από το προαναφερόμενα βήματα δεν έχει αποτελέσει-εντάξει. Υπάρχουν άλλα μέρη που μπορείτε να απευθυνθείτε για το παράπονό σας και που μπορούν να το συζητήσουν με το Γειτονικό Κέντρο Newtown. (Δείτε τις Υπηρεσίες Συνηγορίας

Υπηρεσίες Συνηγορίας [Advocacy Agencies]

Οι Συνήγοροι είναι άτομα που μπορούν να σας βοηθήσουν, αν το χρειάζεστε, να υποβάλετε μία καταγγελία. Συνήγορος μπορεί να είναι ένα μέλος της οικογένειας ή φίλος/η. Υπάρχουν επίσης οργανισμοί συνηγορίας με τους οποίους μπορείτε να επικοινωνήσετε αν χρειάζεστε βοήθεια για την υποβολή καταγγελίας. Εδώ αναφέρουμε μερικές από αυτές:

- 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.

Άλλοι Φορείς που μπορούν να σας βοηθήσουν με την καταγγελία σας

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι πώς έχει διαχειριστεί το παράπονό σας το NNC, μπορείτε να επικοινωνήσετε μ' έναν εξωτερικό οργανισμό και να τους αναφέρετε την καταγγελία σας. Μερικοί από αυτούς είναι:

- 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