

معلومات در مورد نحوه شکایت

شکایت شما توسط عضو مربوطه تیم مدیریت که جهت انجام تحقیقات لازم و حل و فصل موضوع منصوب شده است ، مورد رسیدگی قرار خواهد گرفت . این بمنزله شکایت مرحله 2 تلقی می گردد. در صورت احتیاج به کمک برای تکمیل فرم ، کمک در دسترس می باشد . شما باید انتظار تصدیق دریافت شکایت خود بطور کتبی یا شفاهی را در مدت دو روز کاری ، داشته باشید و اکثریت این مسائل در مدت دو هفته حل و فصل می گردد. در صورتیکه مسئله بسیار پیچیده بوده و ضرورت به بررسی و انجام تحقیقات گسترده داشته باشد ، یا شامل چندین نفر از دفاتر مختلف باشد، ممکن است به مدت زمان بیشتری ضرورت باشد. در این صورت فرد مسئول تحقیق و رسیدگی به شکایت ، شما را از پیشرفت های حاصله و مدت زمان پیش بینی شده جهت حل و فصل آن مطلع خواهد ساخت .

موضوعاتی که در این مقطع حل و فصل شده نتواند به مدیر اجرایی ارجاع می گردد (مرحله 3). در صورتیکه شخص ، سرپرستان یا نماینده پشتیبان او از نتایج حاصله از شکایت خود در این مقطع رضایت نداشته باشد، امکان ارجاع موضوع به هیئت مدیره (مرحله 4) وجود دارد .

در حالیکه لازم نمی باشد تا شکایت کننده نام و جزئیات تماس خود را ارائه نماید ولی در صورتیکه جهت روشن ساختن هرگونه مسئله ای یا دریافت معلومات مزید با او به تماس شده نتوانیم ، ممکن است در مورد شکایت دریافتی بطور کامل تحقیق و بررسی کرده نتوانیم . ما همچنین می توانیم نظرات خودمان را با شما مطرح نموده و از رضایت خاطر شما از نتایج اطمینان حاصل نماییم .

بعضی از شکایات جدی به طور اتومات از طریق پروسه شکایات رسمی (مرحله 2) مورد رسیدگی قرار خواهند گرفت . آنها به شمول اتهامات غفلت جدی ، آزار و اذیت جسمانی ، جنسی ، لفظی و اعمال مجرمانه می باشد .

به تمامی مراجعین ، سرپرستان ، کارکنان و اشخاص ذینفع دیگر توصیه می گردد تا نظرات و پیشنهادات خود را درباره خدمات حمایتی ارائه شده توسط ALARA مطرح نمایند. از نظرات مثبت ، شکایات و پیشنهادات شما استقبال می گردد.

چرا باید نظرات خود را مطرح نمایید؟

ALARA به نظرات و پیشنهادات شما در باره خدمات ارائه شده جواب خواهد داد. این معلومات به ALARA کمک کرده می تواند تا:

- از نکات مثبت ، سازنده و مورد تایید مردم در رابطه با خدمات ارائه شده ، آگاه گردد.
- از مواردی که مردم از بخشی از خدمات ارائه شده رضایت ندارند ، آگاه گردد.
- جهت رفع احتیاجات مراجعین ، مراقبین و اشخاص ذینفع دیگر خدمات ارائه شده را بهبود بخشد .
- از تداوم ارائه ، توسعه و حفظ خدمات با کیفیت اطمینان حاصل نماید .

نحوه مطرح ساختن شکایت

اگر درباره موضوعی شکایتی دارید که میتوان بلافاصله و بطور محلی توسط مدیر مسئول به آن رسیدگی و آن را حل و فصل نمود ، ما به شما توصیه می نمایم که موضوع را مستقیماً با آنها و یا مدیرمسئول بخشی که موضوع نگرانی شما به آنها مربوط می باشد ، مطرح سازید . این بمنزله شکایت مرحله اول تلقی میگردد. هماهنگ کننده یا مدیری که شکایت شما را ثبت می نماید ، درمورد آن تحقیقات لازم را بعمل آورده و نظرات خود را در باره نحوه رسیدگی به شکایت یا مورد نگرانی تان به شما ارائه خواهد نمود . در اکثر موارد اینکار در مدت دو روز کاری انجام خواهد شد مگر در مواردی که لازم باشد تا معلومات مورد احتیاج جهت رسیدگی به شکایت شما از منابع خارجی حاصل شود. در صورتیکه که شما مورد نگرانی خود را با یک کارمند حمایتی مطرح سازید ، او موظف می باشد تا آن را با مدیر مسئول خود مطرح نمایند تا به آن رسیدگی شود .

اگر شما از نحوه رسیدگی به شکایت یا مورد نگرانی خود بطور محلی رضایت خاطر ندارید ، به شما توصیه می گردد که با تکمیل یک فرم شکایت ، پروسه رسمی شکایت را دنبال نمایید.

Queensland Aged and Disability Advocacy Inc. (QADA)

این مرکز خدماتی از حقوق کسانی که از خدمات مراقبتی موجود در خانه ویا جامعه (HACC) بطور مثال ALARA QLD Limited استفاده می نمایند، حمایت و پشتیبانی می نماید .
تلفون: 1800 818 338

Carers Qld

Careers Queensland با ارائه معلومات و خدمات از مراقبین در انجام وظایف محوله آنها حمایت و پشتیبانی می نماید.
تلفون: 1800 242 636

Mental Health Association Qld Inc.

این سازمان می تواند از مصرف کننده گان خدمات صحت روان در رابطه با مسائل خاص حمایت و پشتیبانی نماید . آنها از اشخاصی که آسیب پذیری بیشتر، شرایط غیر منصفانه و ناعادلانه ، اذیت و آزار و بدنامی را تجربه میکنند حمایت و پشتیبانی می نماید .
تلفون: (07) 3271 5544

Ethnic Communities Council of Queensland (ECCQ)

این شبکه از افرادی که انگلیسی لسان اول آنها نمی باشد حمایت و پشتیبانی می نماید.
تلفون: (07) 3844 9166

دفاتر رسیدگی به شکایات خارجی

اگر عقیده دارید که نحوه رسیدگی ALARA به شکایت شما صحیح نبوده است و یا در هر زمانی در طول این پروسه شما می توانید جهت حل و فصل شکایت خود با یکی از دفاتر رسیدگی به شکایات خارجی که در ذیل قید می باشند به تماس شوید.

ضابط رسیدگی به شکایات منطقه ای در Disability Services Queensland

تلفون: (07) 3280 1914

واحد شکایات جوامع و ناتوانی جسمانی

آدرس مکاتبه: GPO Box 806, Brisbane Qld 4001

تلفون: (07) 3224 7179

ایمیل: complain@disability.qld.gov.au

طرح مطرح ساختن شکایات مراقبت از کلان سالان

تلفون: 1800 550 552

خط تلفونی اطلاع رسانی غفلت و اذیت و آزار ناتوانی جسمانی

سرتاسری استرالیا

تلفون مجانی: YTT 1800880052 : 180301130

اعمالی که ماهیت جنایت کارانه دارند جهت انجام تحقیقات لازم به مقامات مناسب ارجاع خواهند شد. مراجعین و مراقبین باید آگاه باشند که رپورت بعضی از شکایات جدی یا حوادث به مقامات مربوطه و مدیریت تامین بودجه مالی ، الزامی می باشد.

به خاطر داشته باشید :

- هر زمانی که شخصی شکایت خود را مطرح می سازد ، او می تواند بخواهد تا یک نماینده پشتیبان ، ترجمان یا یک شخص برای کمک در تمام جلسات ملاقات، گفتگو و مذاکرات حضور فعالانه داشته باشد .
- مدیریت تمامی موارد مورد نگرانی و شکایات بطور محرمانه خواهد بود و فرد شکایت کننده هرگز به دلیل اطلاع رسانی در باره موارد نگرانی مجازات نخواهد شد .
- این حق هر مراجعه کننده ، مراقب و یا هر شخص دیگری می باشد که موارد نگرانی خود را اظهار نموده و شکایت کرده بتواند و انتظار داشته باشد که در اسرع وقت و فارغ از هر گونه ترس از تلافی و مجازات به آنها رسیدگی گردد.
- ALARA تحقیق و جوابگویی به تمامی شکایات مطرح شده را بر اساس خط مشی مدیریت وحل و فصل شکایات سازمان به انجام می رساند.

دسترسی به یک نماینده پشتیبان

دسترسی به یک نماینده پشتیبان در صورت احتیاج ، از جمله حقوق هر فرد می باشد. یک نماینده پشتیبان کسی می باشد که از طریق ترویج و حفاظت یا دفاع از حقوق رفاهی و عادلانه شما ، احتیاجات شما را برای یک شخص یا سازمان ثالث (بطورمثال ALARA) مطرح می سازد. در ذیل لیستی از سازمانهای ارائه دهنده خدمات پشتیبانی فردی قید می باشد.

Ipswich Regional Advocacy Service

یک مرکز خدمات پشتیبانی برای افراد با ناتوانی جسمانی و مراقبین آنها در منطقه Ipswich West Moreton .

تلفون: (07) 3281 6006

ایمیل: idas7@bigpond.com