

Информације о подношењу приговора (Information about making a complaint)

Позивамо све кориснике услуга, неговатеље, клијенте, запослене и друге заинтересоване стране да обавесте организацију ALARA шта мисле о услугама и подршци коју ALARA пружа. Позитивне повратне информације, приговори и коментари су добродошли.

Зашто давати повратне информације?

ALARA се ослања на повратне информације о пруженим услугама.

Ове информације помажу организацији ALARA да:

- Сазна шта лица цене и шта им се допада код тих услуга.
- Сазна којим деловима услуге лица нису задовољна.
- Унапреди своје услуге како би се задовољиле потребе клијената, неговатеља и других заинтересованих страна.
- Обезбеди да се квалитетне услуге и даље развијају, пружају и одржавају.

Подношење приговора

Уколико имате мању примедбу на проблем који се може одмах решити и који ваш координатор/консултант или надлежни руководиоца могу да реше на локалном нивоу, саветујемо вам да им се тим поводом директно обратите.

Случај ће бити истражен и добићете повратне информације о томе како се поступа по вашој примедби. Ово се назива приговором првог степена (Stage One Complaint).

Уколико одређени приговор поднесете особљу које вам пружа подршку, они су дужни да о томе обавесте свог координатора или консултанта како би се тај проблем решио.



Уколико нисте задовољни начином на који се ваш приговор решава на локалном нивоу, или се ствар односи на инцидент или проблеме озбиљније природе, позивамо вас да искористите нашу званичну процедуру за подношење приговора:

- Попуњавање обрасца за приговоре
- Позовите руководиоца области на коју се приговор односи, на број (07) 3817 0600
- Пошаљите е-пошту на alara@alaraqlld.org.au или
- Попуните образац за повратне информације који је доступан на нашој интернет страници www.alaraqlld.org.au.

Вашим приговором бавиће се надлежни службеник задужен за приговоре, који ће бити одређен да спроведе истрагу и реши случај. Ово се назива приговором другог степена (Stage Two Complaint).

Одређени озбиљни приговори, укључујући наводе о тешком немару, експлоатацији, физичком, сексуалном или вербалном злостављању, или кривичним делима, аутоматски ће се решавати путем формалног поступка решавања приговора (други степен).

Помоћ при попуњавању обрасца се може добити по потреби.

Може се очекивати да ће пријем вашег приговора бити потврђен усмено или писмено у року од два радна дана, а већина случајева биће решена у року од две недеље (10 радних дана).

Уколико је ствар веома сложена, захтева опсежну истрагу или укључује већи број лица или институција, истрага и решавање могу потрајати дуже.

У овом случају, особа која истражује ваш приговор редовно ће вас обавештавати о току поступка и очекиваном року за његово решавање.

Ствари које се не могу решити на овом нивоу или се односе на руководиоца упућују се извршном директору (трећи степен). Уколико нисте задовољни исходом решавања вашег приговора на овом нивоу, или се случај односи на извршног директора или члана Управног одбора, предмет се може упутити Управном одбору (четврти степен).

Свако кршење закона биће пријављено надлежним органима.

Радње кривичне природе биће упућене надлежним органима ради истраге. ALARA има дужност да надлежним органима и телу које обезбеђује финансирање поднесе обавезне извештаје о одређеним озбиљним притужбама и инцидентима.

Ваша права:

- Приликом подношења приговора, у сваком тренутку можете имати заступника, преводиоца или особу за подршку који ће бити присутни и укључени у све састанке, разговоре или преговоре.
- Све недоумице и приговори се разматрају поверљиво, а приватност подносиоца приговора биће поштована.
- За подношење приговора не наплаћују се никакве накнаде нити трошкови.
- Подносиоци приговора могу остати анонимни уколико то желе.
- Сваки корисник услуга, неговатељ или друга особа има право да изнесе забринутост, уложи приговор и добије одговор без одлагања и без страха од казних мера или последица.
- Подносиоци приговора биће укључени у одлуке које се односе на решавање њихових приговора.
- Подносиоци приговора биће обавештени о исходу својих приговора и о томе како ће исти бити решени.
- Подносилац приговора има право на преиспитивање или жалбу уколико није задовољан/а начином на који је приговор решен или предложеним решењем.
- Подносилац приговора има право да се приговор упути или пријави надлежном спољном телу за решавање приговора у било којој фази поступка или уколико није задовољан/а предложеним решењем. Списак спољних тела приложен је уз овај сажетак.

Наше обавезе:

Наше обавезе у вези свих приговора који нам се упуте:

- Према свим подносиоцима приговора ће се поступати са достојанством и поштовањем.

- Настојање да се проблем реши на начин који доноси најбољи исход за све стране.
- Обавештавање о току решавања вашег приговора.
- Одржавање поверљиве евиденције о приговору и договореном решењу.
- Пружање подршке за приступ услугама превоза, заступања или другим услугама помоћи, где је то прикладно.
- Пријава сваког кршења закона или озбиљног инцидента надлежном органу или телу које обезбеђује финансирање.
- Залагање да се приговори и повратне информације користе као основа за континуирано унапређење наших услуга и система.

Проналажење заступника

Свака особа има право на заступника ако јој је потребан. Заступник је особа која представља ваше потребе пред трећом страном (на пример, пред организацијом ALARA), тако што промовише, штити или брани вашу добробит и права.

У наставку је наведен списак неколико организација за заступање које пружају услуге индивидуалног заступања.

Центар за заступање и подршку (The Advocacy and Support Centre, TASC)

Програм се залаже за права и једнакост у животима особа са инвалидитетом и/или менталним обољењима.

Телефон: 1300 008 272

07 3812 7000

Е-пошта: reception@tascinc.org.au

Интернет страница:

www.tascnational.org.au

Заступници старих лица и особа са инвалидитетом Аустралије (Aged and Disability Advocates Australia, ADA Australia)

Ова служба подржава права корисника у оквиру услуга неге старих лица и особа са инвалидитетом, као што је ALARA QLD Limited.

Телефон: 1800 818 338

Бесплатна телефонска линија за
заступништво старих лица
(Aged Care Advocacy Line):
1800 700 600

IRASI (некадашња Регионална служба за заступање у Ипсвичу)

Служба за заступање интереса у вези са
стамбеним питањима и менталним здрављем,
намењена угроженим особама у области
Ипсвич – Вест Мортон.

Телефон: 07 3816 0235

Е-пошта: info@irasi.com.au

Неговатељи, Квинсленд (Carers Qld)

Carers Queensland пружа неговатељима
информације и услуге ради подршке у њиховој
улози неговатеља.

Телефон: 1800 242 636

Савет етничких заједница Квинсленда (Ethnic Communities Council of Queensland, ECCQ)

Ова мрежа организација помаже у заступању
интереса особа којима енглески није матерњи
језик.

Телефон: 07 3844 9166

Спољне службе за решавање притужби

Уколико сматрате да организација ALARA није
на одговарајући начин поступила по вашем
приговору, или у било ком тренутку током тог
процеса, имате такође могућност да се
обратите и некој од следећих спољних служби
како би вам помогле у решавању приговора.

NRS је скраћеница за службу која пружа помоћ
особама које имају потешкоћа са слухом или
говором (National Relay Service) и ову службу
могу користити особе са оштећеним слухом
или говором.

TTY је скраћеница за специјалан телефон са
тастатуром и штампачем (Teletypewriter) за
опцију слања и примања куцаних порука.

У случају приговора који се односе на пружање услуга које обезбеђује организација ALARA у оквиру **Националне шеме осигурања за особе са инвалидитетом (National Disability Insurance Scheme, NDIS)** или **Програма подршке старијим Аустралијанцима са инвалидитетом (Disability Support for Older Australians Program, DSOA):**

Комисија за квалитет и заштиту националне шеме осигурања за случај инвалидитета (NDIS Quality and Safeguards Commission):

Бесплатан позив:

1800 035 544

NRS: 1800 555 677

(онда тражите број 1800 035 544)

TTY: 13 36 77

(онда тражите број 1800 035 544)

Преко интернета:

www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

За приговоре у вези са пружањем услуга неге старих лица које обезбеђује организација ALARA у оквиру **Комонвелт програма подршке у кући (Commonwealth Home Support Program, CHSP)** или **Програма подршке код куће (Support at Home Program, SAHP):**

Комисија за квалитет и безбедност неге старих лица (Aged Care Quality and Safety Commission)

Бесплатан позив:

1800 951 822

NRS: 1800 555 677

(онда тражите број 1800 951 822)

TTY: 13 36 77

(онда тражите број 1800 951 822)

Преко интернета:

www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge complaint

Пошта: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Ваш главни град и савезна држава или територија)

Омбудсман Комонвелта (Commonwealth Ombudsman)

Уколико и даље нисте задовољни исходом или начином решавања вашег приговора

Телефон: 1300 362 072

NRS: 1800 555 677

TTY: 13 36 77

(онда тражите број 1300 362 072)

За приговоре у вези с пружањем услуга које обезбеђује организација ALARA у оквиру **Квинсленд програма подршке у заједници (Queensland Community Support Scheme, QCSS):**

Заједнице, услуге за особе са инвалидитетом и старија лица (Communities, Disability Services and Seniors)

Пишите на: Department of Families, Seniors, Disability Services and Child Safety
Complaints Unit
Locked Bag 3405
Brisbane QLD 4001

Телефон: 13 QGOV (13 74 68)

Бесплатан позив:

1800 080 464

Е-пошта: feedback@families.qld.gov.au

За приговоре у вези с **продајом продуката:**

Аустралијска комисија за конкуренцију и потрошаче (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)

За више информација посетите интернет страницу www.accc.gov.au

За приговоре у вези **дискриминације и људских права:**

Квинсленд комисија за људска права (Queensland Human Rights Commission)

Бесплатан позив:

1300 130 670

NRS: 1800 555 677

(онда тражите број 1300 130 670)

TTY: 13 36 77

(онда тражите број 1300 130 670)

Преко интернета:

www.qhrc.qld.gov.au/complaints