

اطلاعاتی درباره نحوه ثبت شکایت (Information about making a complaint)



نحوه ثبت شکایت

اگر شما نگرانی جزئی درباره موضوعی دارید که می‌تواند بلافاصله و به صورت محلی توسط هماهنگ کننده/تسهیل گر یا مدیر مربوطه شما حل شود، توصیه می‌شود که این موضوع را مستقیماً با آن‌ها مطرح کنید.

آن‌ها موضوع را بررسی کرده و درباره نحوه رسیدگی به نگرانی شما بازخورد ارائه می‌دهند. به این فرآیند «شکایت مرحله یک» (Stage One Complaint) گفته می‌شود.

اگر نگرانی خود را با یک مددکار (Support Worker) در میان بگذارید، او موظف است این موضوع را به اطلاع هماهنگ کننده یا تسهیل گر خود برساند تا موضوع پیگیری شود.

از تمامی دریافت کنندگان خدمات، مراقبین، مشتریان، کارکنان و سایر افراد ذینفع دعوت می‌شود تا نظرات خود را درباره خدمات و پشتیبانی‌های ALARA با ما در میان بگذارند. بازخوردهای مثبت، شکایات و نظرات، همگی مورد استقبال ما قرار می‌گیرند.

چرا بازخورد بدهیم؟

ALARA برای بهبود خدمات ارائه شده به بازخورد شما نیاز دارد.

این اطلاعات در موارد زیر به ALARA کمک می‌کند:

- دریابد چه چیزهایی مورد توجه و رضایت افراد قرار می‌گیرد.
- کدام بخش‌های خدمات مورد رضایت افراد نیست.
- خدمات خود را برای برآورده ساختن نیازهای مشتریان، مراقبین و سایر افراد ذینفع بهبود بخشد.
- اطمینان حاصل کند که خدمات باکیفیت، ارتقاء یافته و ارائه و حفظ می‌شوند.



حقوق شما:

- در هر زمان هنگام ثبت شکایت، می‌توانید یک وکیل مدافع (advocate)، مترجم شفاهی یا فرد پشتیبان در تمامی جلسات، بحث‌ها یا مذاکرات همراه خود داشته باشید.
- تمامی نگرانی‌ها و شکایات بصورت محرمانه مدیریت می‌شوند و حریم خصوصی شاکی رعایت خواهد شد.
- هیچ هزینه یا کارمزدی برای ثبت شکایت وجود ندارد.
- شاکیان می‌توانند در صورت تمایل، ناشناس بمانند.
- این حق هر دریافت‌کننده خدمات، مراقب یا فرد دیگر است که نگرانی خود را ابراز کند، شکایت ثبت کند و به این شکایات بدون ترس از تلافی یا انتقام، رسیدگی شود.
- شاکیان در تصمیمات مربوط به حل و فصل شکایت خود مشارکت داده خواهند شد.
- شاکیان از نتیجه شکایت خود و نحوه حل و فصل آن مطلع خواهند شد.
- فردی که شکایت را ثبت کرده، در صورت عدم رضایت از نحوه رسیدگی به شکایت یا راه‌حل پیشنهادی، حق بازبینی یا تجدیدنظر دارد.
- این حق شاکیان است که شکایت خود را در هر مرحله از فرآیند شکایات، یا در صورت عدم رضایت از راه‌حل پیشنهادی، به نهاد رسیدگی به شکایات خارجی مربوطه ارجاع دهند یا گزارش کنند. فهرستی از سازمان‌های خارجی به این برگه اطلاعاتی پیوست شده است.

تعهدات ما:

- ما موارد زیر را برای تمامی شکایات ثبت‌شده نزد ما، متعهد می‌شویم:
- با تمامی شاکیان با کرامت و احترام رفتار کنیم
- تلاش کنیم موضوع را به بهترین شکل ممکن برای تمامی طرف‌ها حل و فصل کنیم
- شما را از پیشرفت‌های مربوط به شکایت خود مطلع نگه داریم
- سوابق محرمانه مربوط به شکایت شما و راه‌حل توافق‌شده را نگهداری کنیم
- در صورت لزوم، پشتیبانی برای دسترسی به خدمات ترجمه، وکالت یا سایر خدمات پشتیبانی ارائه دهیم
- هرگونه نقض قانون یا حوادث حاد را به مرجع ذیربط/نهاد تأمین مالی مربوطه گزارش کنیم
- اطمینان حاصل کنیم که شکایات و بازخوردها برای بهبود مستمر خدمات و سیستم‌های ما مورد استفاده قرار می‌گیرند.

اگر از نحوه رسیدگی محلی به نگرانی خود راضی نیستید، یا موضوع مربوط به حادثه یا مسئله‌ای جدی‌تر است، توصیه می‌شود از فرآیند رسمی شکایات ما از طریق روش‌های زیر استفاده کنید:

- تکمیل فرم شکایت
- تماس تلفنی با مدیر بخش مربوطه به شماره (07) 3817 0600
- ارسال ایمیل به alara@alaraqlid.org.au، یا
- تکمیل فرم بازخورد موجود در وب سایت ما به آدرس www.alaraqlid.org.au

شکایت شما توسط کارمند شکایات که برای انجام بررسی و حل و فصل موضوع تعیین می‌شود، رسیدگی خواهد شد. به این فرآیند شکایت مرحله دو (Stage Two Complaint) گفته می‌شود.

برخی شکایات جدی، از جمله ادعاهای مربوط به سهل‌انگاری زیاد، بهره‌کشی، آزار فیزیکی، جنسی، کلامی یا اعمال مجرمانه، بطور خودکار از طریق فرآیند رسمی شکایات (مرحله دو) پیگیری خواهند شد

اگر برای تکمیل فرم نیاز به یاری داشتید، کمک در دسترس است.

باید انتظار داشته باشید که تأیید دریافت شکایت شما، به صورت شفاهی یا کتبی، ظرف دو روز کاری صورت گیرد و اکثر موارد ظرف دو هفته (۱۰ روز کاری) حل و فصل شود.

اگر موضوع بسیار پیچیده باشد و نیازمند بررسی گسترده یا شامل چندین فرد یا سازمان باشد، بررسی و حل و فصل ممکن است زمان بیشتری ببرد.

در این صورت، فردی که شکایت شما را بررسی می‌کند به‌طور منظم درباره پیشرفت کار و بازه زمانی پیش‌بینی‌شده برای حل و فصل شکایت به شما اطلاع خواهد داد.

مواردی که در این سطح قابل حل نیستند یا مربوط به یک مدیر هستند، به مدیرعامل (مرحله سه) ارجاع داده می‌شوند. اگر از نتیجه شکایت خود در این سطح راضی نیستید یا موضوع مربوط به مدیرعامل یا یکی از اعضای هیئت‌مدیره است، موضوع می‌تواند به هیئت‌مدیره (مرحله چهار) ارجاع داده شود. هرگونه نقض قوانین به مراجع ذیربط گزارش خواهد شد.

اعمال با ماهیت مجرمانه برای بررسی به مراجع ذیصلاح ارجاع داده می‌شود. ALARA در قبال برخی شکایات و حوادث جدی، مسئولیت دارد آنرا به مراجع ذیربط و نهاد تأمین مالی مربوطه گزارش دهد.

یافتن یک وکیل مدافع

هر فرد حق دارد در صورت نیاز از یک وکیل مدافع استفاده کند. وکیل مدافع فردی است که نمایندگی شما را نزد شخص ثالث (مانند ALARA) برای ارتقاء، حفاظت یا دفاع از حقوق شما و با رعایت عدالت، برعهده دارد.

در ادامه فهرستی از چند سازمان وکالتی که خدمات وکالت فردی ارائه می‌دهند، آمده است.

مرکز وکالت و پشتیبانی

(The Advocacy and Support Centre, TASC)

این برنامه از عدالت و برابری برای افراد دارای معلولیت و/یا بیماری روانی حمایت می‌کند.

تلفن: 1300 008 272
07 3812 7000

ایمیل: reception@tascinc.org.au
وب سایت: www.tascnational.org.au

وکالت مدافع سالمندان و معلولان

(Aged and Disability Advocates Australia, ADA Australia)

این خدمت از حقوق مشتریان در خدمات مراقبت از سالمندان و معلولان مانند ALARA QLD Limited پشتیبانی می‌کند.

تلفن: 1800 818 338
خط رایگان وکالت مراقبت از سالمندان
(Aged Care Advocacy Line)
1800 700 600

IRASI

(بیشتر با نام خدمات وکالت منطقه‌ای ایپسویچ (Ipswich))

خدمت وکالت در زمینه مسائل اجاره‌نشینی و سلامت روان برای اعضای آسیب‌پذیر منطقه Ipswich West Moreton.

تلفن: 07 3816 0235
ایمیل: info@irasi.com.au

مراقبین کوئینزلند (Carers Qld)

Carers Queensland اطلاعات و خدماتی را برای حمایت از مراقبین در نقش مراقبتی‌شان ارائه می‌دهد.

تلفن: 1800 242 636

شورای جوامع قومی کوئینزلند (Ethnic Communities Council of Queensland, ECCQ)

این شبکه در زمینه وکالت برای افراد با پیشینه غیرانگلیسی زبان کمک ارائه می‌کند.

تلفن: 07 3844 9166

سازمان‌های رسیدگی به شکایات خارجی

اگر معتقدید ALARA بدرستی شکایت شما را رسیدگی نکرده است، یا در هر مرحله از این فرآیند، می‌توانید با هر یک از طرف‌های خارجی زیر برای کمک به حل و فصل شکایت خود تماس بگیرید.

NRS مخفف «خدمات رله ملی» (National Relay Service) است و توسط تماس گیرندگانی که دارای اختلال شنوایی یا گفتاری هستند، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

TTY مخفف گزینه‌های «تله‌تایپ‌رایتر» (Teletypewriter) است.

برای شکایات مربوط به ارائه خدمات ALARA تحت طرح ملی بیمه معلولیت (National Disability Insurance Scheme, NDIS) یا برنامه پشتیبانی مراقبت از سالمندان (Disability Support for Older Australians Program, DSOA):

کمیسیون کیفیت و ایمنی (NDIS Quality and Safeguards Commission)

تماس رایگان: 1800 035 544
:NRS 1800 555 677
(سپس درخواست شماره 1800 035 544 را بدهید)
:TTY 13 36 77
(سپس درخواست شماره 1800 035 544 را بدهید)
آنلاین: www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

برای شکایات مربوط به ارائه خدمات مراقبت از سالمندان توسط ALARA تحت برنامه پشتیبانی خانگی مشترک‌المنافع (Commonwealth Home Support Program, CHSP) یا از طریق برنامه پشتیبانی خانگی (Support at Home Program, SAHP)

کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان (Aged Care Quality and Safety Commission)

تماس رایگان: 1800 951 822
:NRS 1800 555 677
(سپس درخواست شماره 1800 951 822 را بدهید)
:TTY 13 36 77
(سپس درخواست شماره 1800 951 822 را بدهید)
آنلاین: www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint
از طریق پست: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(پایتخت استان یا قلمرو شما)

بازرس دولت مشترک المنافع

(Commonwealth Ombudsman)

اگر همچنان از نتیجه یا نحوه رسیدگی به شکایت خود راضی نیستید

تلفن: 1300 362 072

:NRS 1800 555 677

:TTY 13 36 77

(سپس درخواست شماره 1300 362 072 را بدهید)

برای شکایات مربوط به فروش محصولات:

کمیسیون رقابت و مصرف‌کنندگان استرالیا

(Australian Competition and Consumer Commission, ACCC)

برای کسب اطلاعات بیشتر به www.accc.gov.au مراجعه کنید

برای شکایات مربوط به تبعیض یا حقوق بشر:

کمیسیون حقوق بشر کوئینزلند

(Queensland Human Rights Commission)

تماس رایگان: 1300 130 670

:NRS 1800 555 677

(سپس درخواست شماره 1300 130 670 را

بدهید)

:TTY 13 36 77

(سپس درخواست شماره 1300 130 670 را

بدهید)

آنلاین: www.qhrc.qld.gov.au/complaints

برای شکایات مربوط به ارائه خدمات ALARA تحت طرح

پشتیبانی جامعه کوئینزلند

(Queensland Community Support Scheme,

:QCSS)

جوامع، خدمات معلولیت و سالمندان

(Communities, Disability Services and Seniors)

نشانی پستی: Department of Families, Seniors,

Disability Services and Child Safety

Complaints Unit

Locked Bag 3405

Brisbane QLD 4001

تلفن: 13 QGOV (13 74 68)

تماس رایگان: 1800 080 464

ایمیل: feedback@families.qld.gov.au