

Влада Западне Аустралије

ПОДНОШЕЊЕ ЖАЛБИ НА ВЛАДИНЕ СЛУЖБЕ

Принципи

Ви имате право:
да се жалите када нисте задовољни са услугом или производом неке владине агенције;
да ваша жалба буде схваћена озбиљно; и
да однос према вама буде учтив и са поштовањем.

Добар систем разматрања жалби је корисан, јер обезбеђује драгоцене информације које могу помоћи за побољшање рада служби. Све агенције државне владе су дужне да имају систем за разматрање жалби.

Праведност

Процес разматрања жалби мора бити праведан. То значи:
да обе стране у спору имају право да буду саслушане и да њихови погледи буду узети у обзир;
да особа на коју се односи жалба мора знати сва тврђења наведена против ње и да јој буде дата прилика да изложи свој случај;
да све информације значајне за случај морају бити узете у обзир; и
да особа која доноси одлуку мора бити праведна и непристрасна.

Помоћ

Ако вам је потребна, можете добити помоћ за подношење жалбе. Та помоћ може обухватити попуњавање формулара или ангажовање акредитованог преводиоца за језик на којем се најлакше изражавате.

Време

Агенције имају временске рокове за разматрање жалби. Када подносите жалбу, треба да вам буде речено колико тај процес може да траје и који су рокови.

Како да се жалите

Одите у агенцију државне владе са којом сте незадовољни и изнесите им вашу жалбу.

Жалбу можете написати и послати је поштом, факсом или електронском поштом (e-mail). Такође, жалбу можете поднети преко телефона или лично.

Чувајте копије свих писама које сте послали. Имајте у виду да један примерак вашег писма може бити дат особи на коју се жалите.

Запишите датум и име особе са којом сте разговарали и шта се та особа сагласила да учини.

Ако мислите да у односу на вашу жалбу није правилно поступљено, можете захтевати да је размотри неки службеник на вишем положају или менаџер.

Ако и даље нисте задовољни, можете наставити да се жалите и обратите се некој од агенција за ревизију.

Када подносите жалбу:

понашајте се учтиво и са поштовањем према целокупном персоналу;

догађаје у вези ваше жалбе изложите комплетно и тачно;

дајте агенцији што више података у вези ваше жалбе, што је пре могуће;

долазите на разговоре и састанке у вези жалбе, а ако то није могуће, јавите надлежној особи;

осим подношења ваше жалбе преко телефона или лично, од вас може бити затражено да то учините и написмено. Ако вам треба помоћ око тога, потражите је од агенције.

Подношење жалбе пред вишу инстанцу

Ако нисте задовољни поступком државне агенције у вези ваше жалбе, постоје организације које могу наставити њено разматрање.

Испитивање које те организације могу извршити у вези ваше жалбе је одвојено од било којег процеса ревизије или разматрања жалби, који се одвијају у одељењу на које се жалите.

Ово су неке од организација за ревизију којима се можете обратити ако желите да наставите да се жалите:

Државни омбудсман
(State Ombudsman)
Телефон: 9220 7555
Позиви из унутрашњости: 1800 117 000
www.ombudsman.wa.gov.au

Комисија за једнаке могућности
(Equal Opportunity Commission)
Телефон: 9216 3900
Позиви из унутрашњости: 1800 198 149
www.equalopportunity.wa.gov.au

Биро за здравствену ревизију
(Office of Health Review)
Телефон: 9323 0600
Позиви из унутрашњости: 1800 813 583
www.healthreview.wa.gov.au

Детаље за ступање у контакт са владиним агенцијама можете наћи на www.complaints.wa.gov.au

или се јавите следећим организацијама за даљњу помоћ:

Досељенички ресурсни центар за северна предграђа
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka
Телефон: 9345 5755

Јужни градски досељенички ресурсни центар
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High Street, Fremantle
Телефон: 9335 9588

Католички досељенички центар
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
Телефон: 9221 1727

Центар за мултикултурне услуге Западне Аустралије
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc.)
20 View Street, North Perth
Телефон: 9328 2699

Ове информације су на располагању у алтернативним форматима