የምዕራብ አውስትራልያ መንግስት

ስለ መንግሥታዊ አገልግሎቶች ቅሬታን ማሰማት

የአሠራር መሠረታዊ ሕግጋት

የእርስዎ መብት

በሚሰጥዎ አገልግሎት ወይም የዕቃ አቅርቦት ካልተደሰቱ ቅሬታዎን ማሰማት

ቅሬታዎን በከፍተኛ ደረጃ ተሰሚነት እንዲያገኝ ማድረግና

ትሕትናና ክብርን በተሞላው እርስዎን ማስተናገድ

ጥሩ የቅሬታ ሰሚ አስተዳደር አሠራር ሲኖር መልካም ነው፤ ምክንያቱም ጠቃሚ የሆነ ዝቅተ ቅሬታን ለማረምና ለማሻሻል ይረዳል ። በሁሉም የክፍለ ሃገሩ መንግስታዊ የአስተዳደር ወኪሎች ዘንድ ይህን ዓይነቱ የቅሬታዎች ማስተካከያ የአሠራር ዘዴ ማዳበር ያስፈልጋል ።

ቅኑዕነት

የቅሬታዎች አሠራሩ ቅንዕናን የያዘ መሆን አለበት። ይህም ማለት፥

ሁለቱም ወገኖች ቅሬታቸው ለማሰማት መብታቸውን መጠበቅና፤ የሚያቀርቡትም የተለያየ አመለካከት ግምት ውስጥ ማስገባት ተገቢ ይሆናል።
ቅሬታዎችን የቀረበበት ግለሰብ ፤በእሱ ላይ የቀረቡትን ቅሬታዎች በሙሉ ሊያውቃቸውና፥ በጉዳዩም ላይ መልስ እንዲሰጥበት ዕድል ሊሰጠውይገባል።

ለጉዳዩ ጠቀሜታ ያላቸውን መረጃዎች ሁሉ ግምት ሊሰጣቸው ያስፈልጋል።
የሚሰጠው ውሳኔ ቅኑዕና የማያዳላ መሆን አለበት ።

ድጋፍ ማግኘት

ቅሬታዎን በሚያቀርቡበት ግዜ አንዳንድ ድጋፍ የሚያስፈልገዎ ከሆነ፤ እገዛውን ማግኘት ይችላሉ ። ይህም እንደ ፎርም መሙላት፤ ወይም ብቃት ያለውና ቋንቋዎን የሚናገር አስተርጓሚን በሚያመችዎ ሁኔታ ማዘጋጀት የመሳሰሉትን ያጠቃልላል ማለት ነው።

የግዜ ገደብ

ወኪሎች ቅሬታዎችን ተቀብለው የሚያስተናግዱበት የግዜ ገደብ አላቸው። እርስዎም ቅሬታን በሚያቀርቡበት ግዜ፤ የአሠራር ሒደቱንና የሚወስደውን የግዜ ገደብ ግምት በቅድሚያ ሊነገረዎት ይገባል።

ቅሬታን እንዴት ማቅረብ እንደሚቻል

ቅሬታ በተሰማዎት ግዜ ፤ወደ ክፍለ ሃገሩ መንግስታዊ ወኪል ዘንድ በመሔድ አጥጋቢ ሆኖ ያላገኙት ጉዳይ ሲኖር የተሰማዎትን ቅሬታ በቀጥታ ለሃላፊዎቹ ያሰሙ።

ቅሬታዎን በፅፈው በፖስታ ቤት ፤ በፋክስ ወይም በኢሜል አማካኝነት መላክ ይችላሉ። አለበለዚያም ደግሞ፤ በስልክ ወይም በግንባር ቀርበው ቅሬታዎን ማሰማት ይችላሉ።
ማንኛውም ደብዳቤ በሚልኩበት ግዜ፤ ኮፒ አድርገው ማስቀረቱን አይዘንጉ። ያስታውሱ፤ምናልባት የደብዳቤዎን ቅጂ ቅሬታ ለሚያሰሙበት ግለሰብ ይሰጠው ይሆናል።

በተጨማሪ ደግሞ፤ ያነጋገሩትን ግለሰብ ስም፤ቀኑንና ምን ለማድረግ እንደተስማሙ በማስታወሻ ፅፈው ይያዙት።

በመጀመሪያ ግዜ ቅሬታዎን በደንብ ያልተያዘ መስሎ ከታየዎት፥ በበላይ ባለስልጣን ወይም ሥራ አስኪያጅ እንዲታይልዎ መጠየቅ ይችላሉ።

አሁንም በአዝማሚያው ካልተደሰቱ፥ ቅሬታዎን ከዚያ በላይ አልፈው በመሔድ ከገዳይ አጣሪ ወኪሎች አንዱ እንዲመለከተው ማድረግ ይችላሉ።

ቅሬታን በሚያሰሙበት ግዜ

ሠራተኞችን በትህትናና በክብር ያነጋግሩ።

ቅሬታዎን የሚመለከት መረጃ ሁሉ ትክክለኛና ሃቁን ያቅርቡ።

በተቻለ መጠን፤ ያልዎትን መረጃ ሁሉ አሟልተው በቶሎ ለማቅረብ ይሞክሩ።

ቅሬታዎን የሚመለከት ስብሰባ ወይም፤ ቀጠሮ ሲኖርዎት በሰዓቱ ለመገኘት ይሞክሩ፤የማያመችዎት ከሆነ ደግሞ፤ የሚመለከተው ግለሰብን በቅድሚያ እንዲያውቀው ያድርጉ።

ምናልባት የተሰማዎትን ቅሬታ፤ በፅሁፍ፤ በስልክና ፊት ለፊት በአካል ቀርበው እንዲያሰሙ ይጠየቁ ይሆናል። በዚህ ግዜ ድጋፍ የሚያስፈልግዎ መስሎ ከተሰማዎት ወኪሉን ይጠይቁ።

ቅሬታን ወደ የበላይ አካል አልፎ ሔዶ ስለማቅረብ

በመንሥታዊው ተወካይ ድርጅት በኩል ያቀረቡት አቤቱታ አያያዙ ካላስደስትዎ፥በበላይ ሆነው ሌሎች ቅሬታዎችን የሚመረምሩ የበላይ ድርጅቶች አሉ።

ይህ መርማሪ ድርጅት ፤ቅሬታዎን የሚመለከተው ከልሎች ምርመራዎች ለየት ባለ መንገድ ከልሶ በማየት ወይም የይግባኝ ሰሚነት አሠራር የተከተለ ይሆንና ፥ቅሬታውን ባሰሙበት መሥሪያ ቤት ቅጥር ግቢ ውስጥ ይሆናል።

አንዳንድ ቅሬታዎችን ወደ የበላይ መርማሪ ድርጅት አልፈው በመሔድ፥ማቅረብ ሲፈለጉ ፥ከዚህ በታች ተዘርዝረዋል።

ስቴት ኦምቡድስማን
(State Ombudsman)
ስልክ ቁጥር 9220 7555
Country callers (ከገጠር አካባቢ ለሚደውሉ) 1800 117 000
በዌብሳይት www.ombudsman wa.gov au

የሰብዓዊ መብት ኮምሽን
(Equal Opportunity Commission)
ስልክ ቁጥር 9216 3900

ከገጠር አካባቢ ለሚደውሉ 1800 198 149
www.equalopportunity.wa.gov.au

የጤና ምርመራ መሥሪያ ቤት
(Office of Health Review)
ስልክ ቁጥር 9323 0600
Country callers (**ከገጠር አካባቢ ለሚደውሉ**) 1800 813 583
www.healthreview.wa.gov.au

የመንግሥታዊ ወኪሎች ለመገናኘት ሲፈልጉ አድራሻቸው

www.complaints.wa.gov.au

ወይምለተጨማሪ ድጋፍ እነዚህ ድርቶችን ያነጋግሩ :

ሰሜናዊ ክፍለ ከተማ ማይግራንት አገልግሎት ማዕከል
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka
ስልክ ቁጥር 9345 5755

ደቡባዊ ክፍለ ከተማ ማይግራንት አገልግሎት ማዕከል
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High Street, Freemantle
ስልክ ቁጥር 9335 9588

ካቶሊክ ማይግራንት አገልግሎት ማዕከል)
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
ስልክ ቁጥር 9221 1727

የምዕራብ አውስትራልያ የብሔረሰቦችአገልግሎት ማዕከል
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc.)
20 View Street, North Perth
ስልክ ቁጥር 9328 2699

ይህ መረጃ በሌሎች ቅያችም ተዘጋጅቷል ፤