

Vlada Zapadne Australije

ULAGANJE ŽALBE NA RAD DRŽAVNIH SLUŽBI

Načela

Imate pravo:

žalbe kada niste zadovoljni sa uslugom ili proizvodom vladine agencije;
na ozbiljan tretman vaše žalbe; i
da vas se tretira učtivo i s poštovanjem.

Korisno je dobro postaviti žalbeni postupak, zbog toga jer pruža vrijednu povratnu informaciju o tome kako poboljšati uslugu. Sve vladine agencije država Australije su dužne uspostaviti proceduru žalbenog postupka .

Pravičan žalbeni postupak

Proces žalbenog postupka mora biti obavljen na pravičan način, što znači da: obje strane u postupku imaju pravo biti saslušane i da se njihovo mišljenje treba uzeti u obzir

osoba protiv koje je uložena žalba mora znati što joj se sve prigovara kao i imati mogućnost dati svoj odgovor na žalbu

sve informacije koje se odnose na slučaj se moraju uzeti u obzir.

osoba koja rješava žalbu mora biti pravična i nepristrana.

Pomoć

Na raspolaganju vam je pomoć kod podnošenja žalbe ukoliko vam je ona potrebna. Ovo uključuje pomoć kod ispunjavanja obrazaca ili organiziranje prisustva tumača na jeziku na kojem najlakše komunicirate.

Vremensko trajanje procesa

Agencije imaju vremenski rok za rješavanje žalbe. Kada uložite žalbu biti će vam rečeno koliko će proces trajati i koji su rokovi.

Kako uložiti žalbu

Otiđite u vladinu agenciju s kojom niste zadovoljni i žalite se njima.

Svoj žalbeni prigovor možete uložiti pismeno poštanskim putem, putem telefaksa ili poslati email. Također se možete žaliti putem telefona kao i osobno.

Osigurajte da ste zadržali kopiju svakog pisma koje ste poslali. Upamtite da kopija vašeg pisma može biti data osobi na koju se žalite.

Zabilježite za sebe datum i ime osobe s kojom ste razgovarali i što ste se s tom osobom dogovorili.

Ako mislite da se s vašom žalbom nije postupalo pravilno, prvi put, možete tražiti da istu ponovo razmotri službenik višeg ranga ili rukovodilac.

Ako još uvijek niste zadovoljni, možete se dalje žaliti i to agencijama koje su nadležne za ponovni pregled žalbi.

Kada ulažete žalbu:

tretirajte svo osoblje učtivo i s poštovanjem;

dajte potpuno i točno objašnjenje događaja koji se odnose na vašu žalbu;

dajte agenciji što više možete informacija o svojoj žalbi; što prije možete;

pridržavajte se dogovorenih termina i sastanaka u vezi žalbe i ako nisu održivi javite to odgovarajućoj osobi;

mogu od vas tražiti da svoju žalbu uložite pismenim putem kao i telefonski ili osobno. Ako vam u tome bude potrebna pomoć recite to u agenciji.

Daljnji žalbeni postupak

Ako niste zadovoljni postupkom tretmana vaše žalbe od strane vladine agencije možete se obratiti organizacijama koje mogu preispitati vašu žalbu u daljnjem postupku.

Ove organizacije obavljaju preispitivanje vaše žalbe odvojeno od bilo kojeg postupka revizije ili žalbenog procesa do kojeg je došlo unutar odjela na koji ste se vi žalili.

Ovo su neke od organizacija koje se bave postupkom preispitivanja žalbi ukoliko se želite žaliti u daljnjem žalbenom postupku:

Državni Ombudsman
(State Ombudsman)
Broj telefona: 9220 7555
Za pozivaoce iz unutrašnjosti: 1800 117 000
www.ombudsman.wa.gov.au

Komisija za ravnopravnost
(Equal Opportunity Commission)
Broj telefona: 9216 3900
Za pozivaoce iz unutrašnjosti: 1800 198 149
www.equalopportunity.wa.gov.au

Ured za revizije u zdravstvu
(Office of Health Review)
Broj telefona: 9323 0600
Za pozivaoce iz unutrašnjosti: 1800 813 583
www.healthreview.wa.gov.au

Za podatke državnih agencija pogledajte:

www.complaints.wa.gov.au

ili, za daljnju pomoć, kontaktirajte slijedeće organizacije :

Centar za pomoć useljenicima Sjevernog gradskog područja
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka
Broj telefona: 9345 5755

Centar za pomoć useljenicima Južnog gradskog područja
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High Street, Fremantle
Broj telefona: 9335 9588

Katolički centar za pomoć useljenicima
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
Broj telefona: 9221 1727

Centar multikulturnih službi Zapadne Australije
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc.)
20 View Street, North Perth
Broj telefona: 9328 2699

Ove su informacije raspoložive u drugim formatima.