

Governo del Western Australia

COME PRESENTARE UN RECLAMO RELATIVO AI SERVIZI DEL GOVERNO

Dichiarazione dei principi

Avete diritto a:

presentare un reclamo se non siete soddisfatti di un servizio o di un prodotto che vi viene fornito da un'agenzia governativa;
pretendere che il vostro reclamo sia preso seriamente in considerazione; e
ad essere trattati con cortesia e rispetto.

Un buon sistema di gestione dei reclami è utile in quanto fornisce un feedback importante, grazie al quale è possibile migliorare i servizi. Tutte le agenzie dei governi statali devono disporre di un sistema per la gestione dei reclami.

Equità

Il processo di gestione dei reclami deve essere equo. Questo significa che: entrambe le parti coinvolte in un reclamo hanno il diritto di essere ascoltate e di pretendere che le proprie opinioni siano prese in considerazione
la persona oggetto del reclamo deve essere a conoscenza di tutti i reclami contro di essa e deve avere la possibilità di esporre il proprio caso
tutte le informazioni rilevanti per il caso devono essere prese in considerazione
chi prende la decisione deve essere equo ed imparziale.

Assistenza

Se dovete presentare un reclamo potete usufruire di un servizio di assistenza. Ad esempio potete ricevere aiuto per compilare un modulo, o per organizzare la presenza di un interprete accreditato nella lingua nella quale vi esprimete meglio.

Tempi

Le agenzie devono gestire i reclami entro determinati limiti di tempo. Quando presentate un reclamo, vi dovrebbe venire detto quanto dovrebbe durare il processo e quali sono i tempi.

Come presentare un reclamo

Recatevi presso l'agenzia del governo statale della quale non siete soddisfatti e fate il vostro reclamo.

Potete preparare il reclamo in forma scritta ed inviarlo via posta, fax o email. Potete presentare il reclamo anche al telefono o di persona.

Assicuratevi di conservare copia delle lettere che inviate. Ricordate che una copia della vostra lettera potrà essere consegnata alla persona oggetto del vostro reclamo.

Annotate la data ed il nome della persona con cui avete parlato e annotate quello che la persona ha detto che avrebbe fatto.

Se ritenete che il reclamo non sia stato gestito in modo adatto la prima volta, potete chiedere che esso sia esaminato da un funzionario di maggiore esperienza o da un dirigente.

Se ancora non siete soddisfatti, potete portare il vostro reclamo ad un livello superiore e chiedere che sia esaminato da un ente di controllo (*review agencies*).

Quando presentate un reclamo:

trattate tutto il personale con cortesia e rispetto;

fornite una spiegazione completa ed accurata degli eventi dai quali è scaturito il vostro reclamo;

fornite all'agenzia tutte le informazioni possibili sul vostro reclamo, il più rapidamente possibile;

recatevi a tutti gli appuntamenti ed incontri relativi al reclamo, se non potete farlo informate la persona interessata;

vi potrebbe essere chiesto di presentare il reclamo in forma scritta, di persona o al telefono. Rivolgetevi all'agenzia se avete bisogno di assistenza per questo.

Esame del reclamo ad un livello superiore

Se non siete contenti di come il vostro reclamo è stato gestito dall'agenzia del governo, ci sono alcuni enti che possono esaminare il vostro reclamo in maggiore dettaglio.

L'indagine che questi enti possono fare riguardo al vostro reclamo è separata da un eventuale processo di riesame o appello interno al dipartimento oggetto del vostro reclamo.

Vi potete rivolgere ai seguenti enti elencati affinché il vostro reclamo sia esaminato ad un livello superiore:

Difensore Civico
(State Ombudsman)
tel. 9220 7555
Chiamate extrametropolitane: 1800 117 000
www.ombudsman.wa.gov.au

Commissione per le Pari Opportunità
(Equal Opportunity Commission)
tel. 9216 3900
Chiamate extrametropolitane: 1800 198 149
www.equalopportunity.wa.gov.au

Ufficio di Controllo Sanitario
(Office of Health Review)
tel. 9323 0600
Chiamate extrametropolitane: 1800 813 583
www.healthreview.wa.gov.au

Per informazioni su come contattare le agenzie del governo visitate il sito:

www.complaints.wa.gov.au

oppure contattate queste agenzie per richiedere ulteriore assistenza:

Centro Risorse Immigrati Zona Nord
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka
tel. 9345 5755

Centro Risorse Immigrati Zona Metropolitana Sud
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High Street, Fremantle
tel. 9335 9588

Centro Cattolico per Immigrati
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
tel. 9221 1727

Centro Servizi Multiculturali del Western Australia
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc.)
20 View Street, North Perth
tel. 9328 2699

Queste informazioni sono disponibili in formati alternativi