

دولت استرالیای غربی

شکایت کردن در مورد خدمات دولتی

بیانیه اصول

شما استحقاق دارید که:

وقتی از یک سرویس یا فرآورده ای که توسط یک مؤسسه دولتی ارائه شده ناراضی هستید شکایت کنید؛
شکایت شما جدی تلقی شود؛ و
باشما با احترام و مؤدبانه رفتار شود

وجود یک سیستم خوب رسیدگی به شکایات سودمند است، چون این سیستم می تواند بازتابی ارزشمند برای کمک به بهبود خدمات باشد. تمام مؤسسات دولتی ایالت موظف هستند تا سیستمی برای رسیدگی به شکایات ایجاد کنند.

انصاف

روش رسیدگی به شکایات باید منصفانه باشد. یعنی اینکه:
هر دو طرف شکایت استحقاق دارند که به حرفشان گوش داده شود و عقایدشان در نظر گرفته شود.
شخصی که از او شکایت شده باید از تمام ادعاهایی که علیه او شده با خبر باشد و موقعیت ارائه مطالب خود را داشته باشد
تمام اطلاعات مربوط به مسئله باید در نظر گرفته شود
شخص تصمیم گیرنده باید با انصاف و بی طرف باشد.

مساعدت

اگر برای اقامه کردن شکایت خود نیاز به مساعدت دارید، کمک در اختیارتان هست. این شامل کمک برای پرکردن فرم یا ترتیب دادن یک مترجم رسمی به زبانی که شما راحت تر هستید می باشد

زمان

مؤسسات دولتی برای رسیدگی به شکایات در یک چهارچوب زمانی کار می کنند. زمانی که شما شکایتی می کنید، باید به شما گفته شود رسیدگی به شکایت شما ممکن است چقدر طول بکشد و چقدر وقت موجود است.

چگونه باید شکایت کرد

به مؤسسه دولتی که از آن ناراضی هستید بروید و به آن ها شکایت کنید.

شما می توانید شکایت خود را نوشته و توسط پست، فاکس یا ایمیل (پست الکترونیکی) بفرستید. همچنین می توانید توسط تلفن یا حضوری شکایت کنید.

مطمئن شوید که از هر نامه ای که می فرستید یک کپی نگه می دارید. به خاطر داشته باشید که احتمالاً یک کپی از نامه شما به شخصی که از او شکایت دارید داده می شود.

تاریخ روز و نام شخصی را که با او صحبت کرده اید و آنچه که او موافقت کرده را یادداشت کنید.

اگر فکر می کنید به شکایت شما در بار اول خوب رسیدگی نشده است، می توانید تقاضا کنید یک کارمند ارشد تر یا مدیر آن مؤسسه شکایت شما را ببیند.

اگر هنوز هم راضی نیستید ، می توانید برای پیشبردن شکایت خود به یکی از مؤسسات تجدید نظر مراجعه کنید.

وقتی که شکایت می کنید:

با همه کارکنان با احترام و مؤدبانه رفتار کنید؛

در مورد اتفاقات مربوط به شکایت خود توضیح کامل و دقیق بدهید؛

تا حد امکان تمام اطلاعات مربوط به شکایت خود را هر چه سریعتر به سازمان بدهید؛

به سر قرار ها و جلسات مربوط به شکایت خود حاضر شوید ، و اگر نمی توانید حاضر شوید به شخص مربوطه اطلاع دهید؛

ممکن است از شما بخواهند که شکایت خود را هم کتبی و هم پای تلفن یا حضوری ارائه دهید. اگر برای اینکار نیاز به کمک دارید به مؤسسه بگویید.

پی گیری شکایت در سازمان های دیگر

اگر از نحوه ای که مؤسسه دولتی به شکایتتان رسیدگی کرده است راضی نیستید، مؤسسات دیگری هستند که می توانند در مورد شکایت شما تحقیقات بیشتری نمایند.

تحقیقاتی که این سازمان ها ممکن است در مورد شکایت شما انجام دهند، جداگانه از هر گونه تجدید نظر یا رسیدگی به تقاضایی است که در درون اداره ای که شما از آن شاکی هستید می باشد.

اسامی برخی از سازمان هایی که شما می توانید برای پیگیری شکایت خود رجوع کنید به این قرار است:

آمبادزن ایالت (مقامی که به شکایت مردم از ادارات دولتی رسیدگی می کند)
(State Ombudsman)

تلفن: ۹۲۲۰ ۷۵۵۵

برای تلفن کردن از شهرستان ها: ۱۸۰۰۱۱۷۰۰۰

www.ombudsman.wa.gov.au

کمیسیون موقعیت های برابر

(Equal Opportunity Commission)

تلفن: ۹۲۱۶ ۳۹۰۰

برای تلفن کردن از شهرستان ها: ۱۸۰۰۱۹۸۱۴۹

www.equalopportunity.wa.gov.au

اداره تجدید نظر امور بهداشتی

(Office of Health Review)

تلفن: ۹۳۲۳ ۰۶۰۰

برای تلفن کردن از شهرستان ها: ۱۸۰۰۸۱۳۵۸۳

www.healthreview.wa.gov.au

برای پیدا کردن آدرس و تلفن تماس با مؤسسات دولتی به وبسایت زیر مراجعه کنید

www.complaints.wa.gov.au

یا برای دریافت کمک های بیشتر با سازمان های زیر تماس بگیرید:

کانون اطلاعات مهاجرین در نواحی شمالی
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1,14 Chesterfield Road, Mirrabooka
تلفن: 9345 5755

کانون اطلاعات مهاجرین در جنوب شهر
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High St, Fremantle
تلفن: 9335 9588

کانون اطلاعات مهاجرین کاتولیک
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
تلفن: ۹۲۲۱ ۱۷۲۷

مرکز خدمات چند فرهنگی استرالیای غربی
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc)
20 View Street, North Perth
تلفن: ۹۳۲۸ ۲۶۹۹

این اطلاعات به ترتیبات دیگری هم در اختیار هست