

Gobierno de Western Australia

COMO HACER RECLAMOS EN CONTRA DE INSTITUCIONES DE GOBIERNO

Declaración de principios

Usted cuenta con los siguientes derechos:

Derecho a reclamar, si no está satisfecho con algún servicio o producto proporcionado por alguna institución de gobierno;

Derecho a que le tomen su reclamo en forma seria; y

Derecho a que le traten con respeto y cortesía.

Es de gran utilidad que exista un sistema eficiente de manejo de reclamos, ya que así se produce información de gran valor para mejorar los mismos servicios. Todas las instituciones del gobierno estatal deben contar con un sistema de manejo de reclamos.

Imparcialidad

El proceso de reclamo debe ser justo. Esto significa que:

las dos partes comprometidas en un reclamo deben tener derecho a ser escuchadas y a que se les consideren sus opiniones

la persona, en contra de la cual se reclama, debe conocer las quejas en su contra y se le debe dar la oportunidad de presentar su caso

toda la información relevante al caso debe ser tomada en cuenta

la persona que toma la decisión debe ser justa e imparcial.

Ayuda

Hay ayuda disponible para presentar reclamos. Esta puede consistir en cómo llenar un formulario o en cómo obtener un intérprete acreditado en el idioma de su preferencia.

Tiempo del proceso

Las instituciones tienen plazos establecidos para manejar reclamos. Al hacer un reclamo, a usted se le debe informar cuanto tiempo, aproximadamente, durará el proceso y sus etapas.

Como se hace un reclamo

Vaya a la institución del gobierno estatal con la que usted está molesto y preséntele su reclamo.

Usted puede presentar el reclamo por escrito y enviarlo por correo, por fax o por correo electrónico. También puede hacerlo por teléfono o en persona.

Guarde copia de cualquier carta que envíe. Tome en cuenta que una copia de su carta podrá ser entregada a la persona en contra de la cual usted hace el reclamo.

Anote la fecha y el nombre de la persona con que habló y las medidas que acordaron tomar.

Si considera que no le han prestado suficiente atención a su reclamo, usted puede pedir que se lo atienda un empleado de mayor jerarquía o un gerente.

Si todavía no está satisfecho, usted puede llevar su reclamo a una institución de revisión.

Cuando haga un reclamo:

diríjase al personal con respeto y cortesía;

dé una relación completa y exacta de los sucesos que dieron motivo a su reclamo;

dé la mayor información posible de su reclamo a la institución y a la mayor brevedad;

respete las citas y reuniones que genere el reclamo, y en caso contrario, dé aviso a la persona adecuada;

es posible que le pidan su reclamo por escrito, además de haberlo hecho por teléfono o en persona. Si necesita ayuda para eso, comuníquese a la institución.

Para llevar su reclamo a una autoridad superior

Si no está satisfecho con la forma en que la institución de gobierno atendió su reclamo, hay autoridades que pueden investigar su reclamo en forma más detenida.

La investigación que estas autoridades pueden efectuar, es independiente de cualquier proceso de revisión o de apelación interna que pueda producirse en la institución, en contra de la cual usted ha reclamado.

Las siguientes son algunas de las autoridades de revisión a las que puede dirigir su reclamo:

Defensor Público del Estado

(State Ombudsman)

Teléfono: 9220 7555

Fuera de la zona metropolitana: 1800 117 000

www.ombudsman.wa.gov.au

Comisión de Igualdad de Oportunidades

(Equal Opportunity Commission)

Teléfono: 9216 3900

Fuera de la zona metropolitana: 1800 198 149

www.equalopportunity.wa.gov.au

Oficina de Revisión Sanitaria
(Office of Health Review)
Teléfono: 9323 0600
Fuera de la zona metropolitana: 1800 813 583
www.healthreview.wa.gov.au

Para obtener información sobre como contactar a instituciones de gobierno, diríjase a:

www.complaints.wa.gov.au

o contacte a los siguientes organismos para solicitar más ayuda:

Centro de Recursos Zona Norte para Inmigrantes
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka
Teléfono: 9345 9588

Centro de Recursos Zona Metropolitana Sur para Inmigrantes
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High Street, Fremantle
Teléfono: 9335 9588

Centro Católico del Inmigrante
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
Teléfono: 9328 2699

Esta información también se encuentra disponible en formatos alternativos