

نبذة عن دائرة العائلات والإنصاف والإسكان

تقوم دائرة العائلات والإنصاف والإسكان (الدائرة) (Department of Families, Fairness and Housing) بوضع وتقديم السياسات والبرامج والخدمات الكفيلة بدعم وتعزيز رفاهية جميع سكان ولاية فيكتوريا.

ما هي المواضيع التي يمكنكم رفع شكوى بشأنها؟

تريد الدائرة التأكد من أن خدماتنا تعود بالفائدة على الأشخاص الذين هم بحاجة إليها والذين يستخدمونها. يمكننا دائماً تحسين أدائنا من خلال الاستماع إلى الأشخاص الذين يستخدمون خدماتنا أو مناصرهم أو ممثليهم والاستفادة من تعليقاتهم.

نريد أن نعرف ما إذا كنتم تعتقدون أنكم:

- حصلتم على خدمة غير مُرضية
- لم تتلقوا معلومات أو خيارات كافية
- قد حُرمت من الاحترام أو الكرامة أو الخصوصية.

خطوات تقديم شكوى

من أجل حلّ شكاواكم اتخذوا الخطوات التالية:

الخطوة 1. ناقشوا شكاواكم مع أحد الموظفين أو الموظف الاجتماعي الذي تتعاملون معه في مكتبكم المحلي.

الخطوة 2. إذا حاولتم حلّ شكاواكم ولكنكم غير راضين عن النتيجة، يمكنكم إحالة شكاواكم إلى أحد كبار المدراء في المكتب المحلي.

الخطوة 3. إذا تعذّر حلّ شكاواكم في الخطوة 1 أو الخطوة 2، اتصلوا بالفريق المسؤول عن تلقّي الملاحظات والتعليقات في الدائرة الذي سيّخذ المزيد من الخطوات لحلّ المشكلة. (راجعوا كيفية الاتصال بدائرة العائلات والإنصاف والإسكان في الصفحة 2 من صحيفة الحقائق هذه للحصول على تفاصيل الاتصال بهذا الفريق).

تلتزم الدائرة بالاستماع إليكم والاستجابة لمخاوفكم.

عند التعامل مع شكاواكم، سوف نقوم بما يلي:

- توفير معلومات مفيدة ودقيقة ويسهل فهمها
- التعامل معكم بتهذيب ومراعاة مشاعركم عند التواصل معكم
- إحالة الطلبات على الفور إلى الشخص المناسب
- الاستجابة لطلباتكم في غضون فترة زمنية معقولة
- إطلاعكم على التقدّم المُحرز أو أي تأخير.

معلومات إضافية

هل أنتم بحاجة إلى أي مساعدة؟

تستطيع الدائرة أخذ الترتيبات اللازمة لمترجم شفهي للمساعدة في الخدمات اللغوية. يمكنكم أن تطلبوا من شخص آخر رفع شكوى نيابة عنكم. ولكن يجب أن يحصل هذا الشخص على إذن منكم للقيام بذلك.

في بعض الأحيان قد تنطوي عملية رفع شكوى والسعي إلى تسوية على مواضيع حساسة. وتستطيع الدائرة تقديم المساعدة والدعم طيلة مراحل عملية تقديم الشكوى.

ماذا يحدث للمعلومات التي تُجمع حول الشكاوى؟

نحن ندرك أنه يجب استخدام معلوماتكم الشخصية والصحية أو الكشف عنها فقط للأغراض التي نجعلها من أجلها، أو للغرض المناسب الذي تتوقعونه بصورة معقولة.

للتوصل إلى حل لشكواكم، قد يتضمن التحقيق فيها مشاركة معلوماتكم الشخصية أو الصحية مع الأقسام الأخرى المعنية ضمن الدائرة.

تقوم الدائرة أيضاً بجمع واستخدام مجموعة من المعلومات الشخصية والصحية لتقديم خدماتنا ووظائفنا والتخطيط لها وتمويلها ومراقبتها وتقييمها وتحسينها ولتلبية المتطلبات القانونية. تزيل الدائرة التفاصيل التي تعرّف عن الهوية من المعلومات الشخصية والصحية ما لم يكن ذلك ضرورياً لغرض جمعها.

الفريق المسؤول عن تلقي الملاحظات والتعليقات في الدائرة

لدى الدائرة موظفين مسؤولين عن تلقي ملاحظاتكم وتعليقاتكم والتعامل معها، بما في ذلك الشكاوى.

وسائل الاتصال بدائرة العائلات والإنصاف والإسكان

لتقديم الملاحظات والتعليقات، بما في ذلك رفع شكوى، يُرجى الإطلاع على التفاصيل أدناه:

- اتصلوا بالرقم: 1300 884 706 (بتكلفة مكالمة محلية)، أو

○ اذهبوا إلى صفحة تقديم الشكاوى <<https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>> وارفعوا شكواكم باستخدام استمارة رفع الشكاوى الإلكترونية.

○ أرسلوا شكواكم عبر البريد الإلكتروني إلى: <feedback@dffh.vic.gov.au>

○ أرسلوا شكواكم عبر البريد إلى: Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, Victoria 3000.

معلومات إضافية:

للحصول على معلومات إضافية، يُرجى زيارة صفحة تقديم الشكاوى التابعة لدائرة العائلات والإنصاف والإسكان

<<https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>>

جهات اتصال أخرى

قد ترغبون أيضاً في إحالة شكاوكم إلى إحدى الهيئات التالية:

مفوضية الجودة والضمانات في برنامج NDIS

قد تساعد مفوضية الجودة والضمانات في برنامج NDIS الأشخاص ذوي الإعاقة الذين لديهم أي مخاوف بشأن جودة أو سلامة الدعم أو خدمات NDIS التي يتلقونها.

هاتف: 1800 035 544

بريد إلكتروني: contactcentre@ndiscommission.gov.au

الموقع الإلكتروني لمفوضية الجودة والضمانات في برنامج NDIS: www.ndiscommission.gov.au

مفوض خدمات الإعاقة

يعمل مفوض خدمات الإعاقة مع الأشخاص ذوي الإعاقة وخدمات الإعاقة لحلّ الشكاوى المتعلقة بالدعم والخدمات التي تُقدّم خارج برنامج NDIS.

هاتف: 1800 677 342 (مكالمة مجانية)

خدمة TTY للأشخاص الذين يعانون من صعوبات في السمع أو النطق: 1300 726 563

الموقع الإلكتروني لمفوض خدمات الإعاقة <<http://www.odsc.vic.gov.au>>

مفوض الشكاوى الصحية

يتلقى مفوض الشكاوى الصحية الشكاوى المتعلقة بالرعاية الصحية ويحلّها ويتعامل مع المعلومات الصحية في ولاية فيكتوريا.

هاتف: 1300 582 113

الموقع الإلكتروني لمفوض الشكاوى الصحية <<https://www.hcc.vic.gov.au>>

مفوض شكاوى الصحة العقلية

يستطيع مفوض شكاوى الصحة العقلية مساعدتكم إذا كانت شكاوكم تتعلق بخدمة الصحة العقلية العامة في ولاية فيكتوريا.

هاتف: 1800 246 054

الموقع الإلكتروني لمفوض شكاوى الصحة العقلية: <http://www.mhcc.vic.gov.au/>

المحقّق بالشكاوى في ولاية فيكتوريا

لدى المحقّق بالشكاوى في ولاية فيكتوريا السلطة للتحقيق في الشكاوى المتعلقة بالهيئات التابعة للولاية والحكومة المحلية. يحقّ المحقّق بالشكاوى في ولاية فيكتوريا في الشكاوى المرفوعة بشأن القرارات التي تتخذها هذه الهيئات أو الإجراءات التي تقوم بها أو تقاعسها.

هاتف: 9613 6222، إقليمياً: 1800 806 314

الموقع الإلكتروني للمحقّق بالشكاوى في ولاية فيكتوريا: <https://www.ombudsman.vic.gov.au/>

مكتب مفوض المعلومات في ولاية فيكتوريا

سيحقّق مكتب مفوض المعلومات في ولاية فيكتوريا في الشكاوى المتعلقة بإحدى الوكالات الحكومية في ولاية فيكتوريا أو فشل المجلس البلدي المحلي في الامتثال لواحد أو أكثر من مبادئ خصوصية المعلومات.

هاتف: 1300 006 842

الموقع الإلكتروني لمكتب مفوض المعلومات في ولاية فيكتوريا <<https://www.ovic.vic.gov.au>>

للحصول على هذا المنشور في شكل يسهل الاطلاع عليه اتصلوا على الرقم 1300 884 706 وإذا لزم الأمر استخدموا خدمة الترحيل الوطنية (National Relay Service) عبر الرقم 13 36 77، أو أرسلوا رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى وحدة الشكاوي <feedback@dfh.vic.gov.au>

تم ترخيصه ونشره من قبل حكومة ولاية فيكتوريا، 1 Treasury Place, Melbourne.

© ولاية فيكتوريا، دائرة العائلات والإنصاف والإسكان، تموز/يوليو 2021.

ISBN 978-1-76069-594-1 (pdf/online/MS word)

يتوفر عبر صفحة تقديم الشكاوي التابعة لدائرة العائلات والإنصاف والإسكان <<https://www.dfh.vic.gov.au/making-complaint>>