

Şikâyetle Bulunmak

Turkish

RESMÎ

Aileler, Adaletlilik ve Konut Bakanlığı Hakkında

Aileler, Adaletlilik ve Konut Bakanlığı (Bakanlık), tüm Victorialıların iyiliğini destekleyen ve geliştiren politikalar, programlar ve hizmetler geliştirir ve gerçekleştirir.

Hangi konuda şikâyetle bulunabilirsiniz?

Bakanlık, hizmetlerimizin, onlara ihtiyaç duyan ve onları kullanan kişiler için işe yaradığından emin olmak ister. Her zaman daha iyi bir iş çıkarabileceğimiz anlayışıyla, hizmetlerimizi kullanan kişileri, onların savunmacıları veya temsilcilerini dinleyeceğiz ve onlardan öğreneceğiz.

Size:

- yetersiz hizmet verildiğini
- yeterince bilgi veya tercih sunulmadığını
- saygıyla, haysiyetle veya gizliliğinize önem vererek yaklaşılmadığını düşünüyorsanız bunu bilmek isteriz.

Nasıl şikâyetle bulunursunuz

Şikâyetinizin çözülmesi için aşağıdaki adımları izleyin:

- 1. Adım.** Şikâyetinizi size en yakın ofisteki bir dosya yöneticisi veya çalışanlardan biriyle konuşun.
- 2. Adım.** Endişelerinizi çözümlenmeye çalıştıysanız ancak sonuçtan hâlâ memnun değilseniz şikâyetinizi size en yakın ofisteki kıdemli yöneticiye yönlendirebilirsiniz.
- 3. Adım.** Şikâyetiniz 1. veya 2. adımlarda çözülemezse, bu konuyu çözmek için daha fazla adım atması için Bakanlığın Geribildirim ekibine ulaşın. (İletişim bilgilerini almak için bu bilgilendirme belgesinin 2. sayfasındaki "Aileler, Adaletlilik ve Konut Bakanlığına nasıl ulaşılır" bölümüne bakınız).

Bakanlık sizi dinlemeyi ve endişelerinize yanıt vermeyi taahhüt eder.

Şikâyetinizi işleme koyarken:

- yararlı, doğru ve anlaşılması kolay bilgiler sunarız
- iletişim kurarken nazik ve düşünceli davranırız
- talepleri hızlıca, doğru kişiye ulaştırırız
- taleplere makul bir süre içerisinde yanıt veririz
- ilerleme ve gecikmeyle ilgili sizi bilgilendiririz.

RESMÎ



Families,
Fairness
and Housing

Daha fazla bilgi

Yardıma ihtiyaç duyuyor musunuz?

Bakanlık, dil hizmetleriyle ilgili yardımcı olması için bir sözlü tercüman ayarlayabilir. Şikâyeti sizin adınıza bir başkasının yapmasını da isteyebilirsiniz. Ancak bu kişi, sizin adınıza şikâyetle bulunmak için sizden izin almak zorundadır.

Şikâyetle bulunmak ve çözüm aramak kimi zaman hassas konuları beraberinde getirebilir. Bakanlık şikâyetle bulunma süreci boyunca yardım ve destek sağlayabilir.

Şikâyetlerle ilgili toplanan bilgilere ne olur?

Kişisel ve sağlık bilgilerinin yalnızca bu bilgileri toplama amacımız doğrultusunda veya makul olarak beklenebilecek ilişkili bir nedenle kullanılması veya ifşa edilmesi gerektiğini biliyoruz.

Şikâyetinizin soruşturması kapsamında çözüme ulaşılması için bakanlığın içerisindeki diğer bölümlerle kişisel veya sağlık bilgilerinizin paylaşılması gerekebilir.

Bakanlık ayrıca hizmet ve görevlerimizin yürütülmesi, planlanması, fonlanması, izlenmesi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi, ayrıca yasal zorunluluklara uyulması için bir dizi kişisel ve sağlık bilgisi de toplar ve kullanır. Bu bilgilerin toplanılması amacı doğrultusunda gerekli olmadıkça, Bakanlık kişisel ve sağlık bilgilerinden kimlik belirleyici ayrıntıları çıkarır.

Bakanlığın geribildirim ekibi

Bakanlık, şikâyetlerin de içinde bulunduğu geribildirimleri almak ve idare etmekten sorumlu çalışanlar görevlendirmiştir.

Aileler, Adaletlilik ve Konut Bakanlığına nasıl ulaşılır

Görüş ve şikâyetlerinizi iletmek için lütfen aşağıdaki bilgilere bakınız:

- Telefon: 1300 884 706 (sabit hat ücretlendirmesi) veya
 - Bu adrese giderek: [Making a Complaint](https://dhhs.vic.gov.au/making-complaint) <https://dhhs.vic.gov.au/making-complaint> Şikâyet e-formunu kullanarak şikâyetinizi bildirin.
 - Şikâyetinizi e-posta olarak bu adrese iletin: Feedback@dhhs.vic.gov.au
 - Şikâyetinizi bu adrese posta ile iletin: Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, Victoria 3000.

İlave bilgiler:

Daha fazla bilgi almak için bu adrese gidin: [Department of Health and Human Services Making a complaint \(Sağlık ve Beşerî Hizmetler Bakanlığı\) - Şikâyetle bulunma](https://www.dhhs.vic.gov.au/making-complaint) <https://www.dhhs.vic.gov.au/making-complaint>

Diğer irtibatlar

Dilerseniz şikâyetinizi aşağıdaki kurumlardan birine de yönlendirebilirsiniz:

NDIS Kalite ve Güvenlik Tedbirleri Komisyonu

NDIS Kalite ve Güvenlik Tedbirleri Komisyonu, NDIS destekleri veya hizmetlerinin kalitesi veya güvenliğiyle ilgili endişeleri olan engelli kişilere yardım edebilir.

Telefon: 1800 035 544

E-posta: contactcentre@ndiscommission.gov.au

NDIS Kalite ve Güvenlik Tedbirleri Komisyonu internet sitesi: www.ndiscommission.gov.au

Engellilik Hizmetleri Komisyon Üyesi

Engellilik Hizmetleri Komisyonu, NDIS destekleri ve hizmetleriyle ilgili olmayan şikâyetleri çözmek için engeli olan kişilerle ve engellilik hizmetleriyle birlikte çalışır.

Telefon: 1800 677 342 (ücretsiz arama)

İşitme veya konuşma güçlüğü çekenler için Teleyazıcı: 1300 726 563

[Engellilik Hizmetleri Komisyon Üyesinin internet sitesi](http://www.odsc.vic.gov.au/) <http://www.odsc.vic.gov.au/>

Sağlık Şikâyetleri Komisyon Üyesi

Sağlık Şikâyetleri Komisyon Üyesi, Victoria'da sağlık bakımı ve sağlık bilgilerinin ele alınmasıyla ilgili şikâyetleri çözer.

Telefon: 1300 582 113

[Sağlık Şikâyetleri Komisyon Üyesi internet sitesi](https://www.hcc.vic.gov.au/) <https://www.hcc.vic.gov.au/>

Akıl Sağlığı Şikâyetleri Komisyon Üyesi

Akıl Sağlığı Şikâyetleri Komisyon Üyesi, şikâyetiniz Victoria'daki halka açık akıl sağlığı hizmetleriyle ilgiliyse size yardımcı olabilir.

Telefon: 1800 246 054

[Sağlık Şikâyetleri Komisyon Üyesi internet sitesi](https://www.hcc.vic.gov.au/) < https://www.hcc.vic.gov.au/>

Victoria Ombudsmanı (Kamu Denetçisi)

Victoria Ombudsmanının Eyaletle ve yerel hükümet yetkilileriyle ilgili şikâyetleri inceleme yetkisi vardır. Victoria Ombudsmanı

Telefon: 9613 6222, Bölgesel: 1800 806 314

[Victoria Ombudsmanı internet sitesi](https://www.ombudsman.vic.gov.au/) <https://www.ombudsman.vic.gov.au/>

Victoria Bilgi Komisyonu Üyesinin Ofisi

Victoria Bilgi Komisyonu Üyesinin Ofisi, Victoria Hükümeti kurumları veya yerel belediyenin bir veya daha fazla Bilgi Gizliliği İlkesini ihlal etmesiyle ilgili şikâyetleri inceler.

Telefon: 1300 006 842

[Victoria Bilgi Komisyonu Üyesinin Ofisi internet sitesi](https://www.ovic.vic.gov.au/) <https://www.ovic.vic.gov.au/>

Bu yayını eriŖilebilir biçimde almak için gerekirse Ulusal Aktarma Merkezini 13 36 77 numaralı telefondan arayarak 1300 884 706 numarasını arayın veya [Ŗikâyet Biriminin bu adresine e-posta gönderin](#): <central.feedback@dhhs.vic.gov.au>

1 Treasury Place, Melbourne adresli Victoria Eyaleti Hükümeti tarafından onaylanıp yayımlanmıştır.

© Victoria Eyaleti, Aileler, Adaletlilik ve Konut Bakanlığı, Temmuz 2021.

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

Bu adreste bulunur: [Department of Health and Human Services Making a complaint \(Sağlık ve BeŖerî Hizmetler Bakanlığı - Ŗikâyette bulunma](#) <<https://www.dhhs.vic.gov.au/making-complaint>>