

# Υποβολή Παραπόνου

Greek

ΕΠΙΣΗΜΟ

## Σχετικά με το Υπουργείο Οικογενειών, Αμεροληψίας και Στέγασης

Το Υπουργείο Οικογενειών, Αμεροληψίας και Στέγασης (το υπουργείο) αναπτύσσει και παρέχει πολιτικές, προγράμματα και υπηρεσίες που στηρίζουν και ενισχύουν την ευημερία όλων των κατοίκων της Βικτώριας.

### Για ποιο ζήτημα μπορείτε να παραπονεθείτε;

Το υπουργείο θέλει να διασφαλίσει ότι οι υπηρεσίες μας λειτουργούν για τους ανθρώπους που τις χρειάζονται και τις χρησιμοποιούν. Μπορούμε πάντα να προσφέρουμε καλύτερες υπηρεσίες και θα ακούσουμε και θα μάθουμε από ανθρώπους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας, τους συνηγόρους τους δικαιωμάτων ή τους εκπροσώπους τους.

Θέλουμε να μάθουμε αν πιστεύετε ότι:

- σας παρασχέθηκε μη ικανοποιητική εξυπηρέτηση
- δεν λάβατε αρκετές πληροφορίες ή επιλογές
- αρνήθηκαν να σας μεταχειριστούν με σεβασμό, αξιοπρέπεια ή να προστατεύσουν την ιδιωτική σας ζωή

### Πώς να κάνετε υποβολή παραπόνου;

Ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα για να επιλύσετε το παράπονό σας:

**Βήμα 1.** Συζητήστε το παράπονό σας με ένα μέλος του προσωπικού ή τον υπάλληλο της υπόθεσης στο τοπικό σας γραφείο.

**Βήμα 2.** Εάν προσπαθήσατε να επιλύσετε τις ανησυχίες σας, αλλά εξακολουθήσατε να είστε δυσαρεστημένοι με το αποτέλεσμα, μπορείτε να αναφέρετε το παράπονό σας σε έναν ανώτερο διευθυντή στο τοπικό γραφείο.

**Βήμα 3.** Εάν το παράπονό σας δεν μπορεί να επιλυθεί στο βήμα 1 ή στο βήμα 2, επικοινωνήστε με την ομάδα Σχολίων [Feedback team] του υπουργείου που θα λάβει περαιτέρω μέτρα για την επίλυση του ζητήματος. (Αναφερθείτε στο Πώς να επικοινωνήσετε με το Υπουργείο Οικογενειών, Αμεροληψίας και Στέγασης στη σελίδα 2 αυτού του φύλλου πληροφοριών για τα στοιχεία επικοινωνίας).

Το υπουργείο δεσμεύεται να σας ακούσει και να ανταποκριθεί στις ανησυχίες σας.

Όταν χειριζόμαστε το παράπονό σας:

- θα παράσχουμε πληροφορίες που είναι χρήσιμες, ακριβείς και κατανοητές
- θα είμαστε ευγενικοί και προσεκτικοί στην επικοινωνία μας
- θα αναφέρουμε αμέσως τα αιτήματα στο κατάλληλο άτομο
- θα απαντήσουμε σε αιτήματα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος
- θα σας ενημερώσουμε για την πρόοδο ή καθυστερήσεις.

ΕΠΙΣΗΜΟ



Families,  
Fairness  
and Housing

## Περισσότερες πληροφορίες

### Χρειάζεστε βοήθεια;

Το υπουργείο μπορεί να κανονίσει διερμηνέα για να βοηθήσει με γλωσσικές υπηρεσίες. Μπορείτε να ζητήσετε από κάποιο άλλο άτομο να υποβάλει παράπονο εκ μέρους σας. Ωστόσο, πρέπει να έχει την άδειά σας για να το κάνει αυτό.

Η υποβολή παραπόνου και η αναζήτηση λύσης μπορεί μερικές φορές να περιλαμβάνει ευαίσθητα ζητήματα. Το υπουργείο μπορεί να παράσχει βοήθεια και στήριξη σε όλη τη διαδικασία υποβολής παραπόνου.

### Τι συμβαίνει με τις πληροφορίες που συλλέγονται σχετικά με τα παράπονα;

Αναγνωρίζουμε ότι οι προσωπικές και υγειονομικές πληροφορίες σας θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ή να κοινοποιούνται μόνο για τους σκοπούς για τους οποίους τις συλλέγουμε ή για σχετικό σκοπό που εύλογα θα αναμένατε.

Η διερεύνηση του παραπόνου σας μπορεί να περιλαμβάνει το μοίρασμα προσωπικών ή υγειονομικών πληροφοριών σας με άλλα σχετικά τμήματα εντός του υπουργείου για την επίτευξη επίλυσης.

Επίσης, το υπουργείο συλλέγει και χρησιμοποιεί μια σειρά από προσωπικές και υγειονομικές πληροφορίες για την παροχή, τον προγραμματισμό, τη χρηματοδότηση, την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και τη βελτίωση των υπηρεσιών και των λειτουργιών μας και για την εκπλήρωση νομοθετικών απαιτήσεων. Εκτός εάν είναι απαραίτητο για τους σκοπούς της συλλογής, το υπουργείο αφαιρεί στοιχεία αναγνώρισης από τις προσωπικές και τις υγειονομικές πληροφορίες.

## Η ομάδα σχολίων του Υπουργείου

Το υπουργείο έχει αρμόδιο προσωπικό για τη λήψη και τη διαχείριση των σχολίων σας, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων.

## Πώς να επικοινωνήσετε με το Υπουργείο Οικογενειών, Αμεροληψίας και Στέγασης

Για να υποβάλετε σχόλια, συμπεριλαμβανομένης της υποβολής παραπόνων, παρακαλούμε δείτε τα παρακάτω στοιχεία:

- Τηλέφωνο: 1300 884 706 (χρέωση τοπικής κλήσης), ή
  - Μεταβείτε στο [Υποβολή Παραπόνου](https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint) <<https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>> και υποβάλετε ένα παράπονο χρησιμοποιώντας την ηλεκτρονική φόρμα μας Παραπόνων [Complaints e-form].
  - Στείλτε το παράπονό σας με email στο: [feedback@dffh.vic.gov.au](mailto:feedback@dffh.vic.gov.au)
  - Ταχυδρομείστε το παράπονό σας στο: Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, Victoria 3000.

Επιπλέον πληροφορίες:

Για επιπλέον πληροφορίες, μεταβείτε στο [Υπουργείο Οικογενειών, Αμεροληψίας και Στέγασης Υποβολή Παραπόνων](https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint) <<https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>>

## Άλλες επαφές

Μπορεί επίσης να θέλετε να υποβάλετε το παράπονό σας σε έναν από τους παρακάτω οργανισμούς:

### Επιτροπή Ποιότητας και Διασφάλισης NDIS

Η Επιτροπή Ποιότητας και Διασφάλισης NDIS [NDIS Quality and Safeguards Commission] μπορεί να βοηθήσει άτομα με αναπηρία που έχουν ανησυχίες σχετικά με την ποιότητα ή την ασφάλεια των μορφών στήριξης ή των υπηρεσιών του NDIS.

Τηλέφωνο: 1800 035 544

Email: [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

Ιστότοπος Επιτροπής Ποιότητας και Διασφάλισης NDIS: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

### Επίτροπος Υπηρεσιών Αναπηρίας

Ο Επίτροπος Υπηρεσιών Αναπηρίας [Disability Services Commissioner] συνεργάζεται με άτομα με αναπηρία και υπηρεσίες αναπηρίας για την επίλυση παραπόνων σχετικά με μορφές στήριξης και υπηρεσίες εκτός του NDIS.

Τηλέφωνο: 1800 677 342 (χωρίς χρέωση)

Υπηρεσία TTY για άτομα με δυσκολίες ακοής ή ομιλίας: 1300 726 563

[Ιστότοπος Επιτρόπου Υπηρεσιών Αναπηρίας](http://www.odsc.vic.gov.au/) <<http://www.odsc.vic.gov.au/>>

### Επίτροπος Παραπόνων Υγείας

Ο Επίτροπος Παραπόνων Υγείας [Health Complaints Commissioner] λαμβάνει και επιλύει παράπονα σχετικά με την υγειονομική φροντίδα και τον χειρισμό των πληροφοριών υγείας στη Βικτώρια.

Τηλέφωνο: 1300 582 113

[Ιστότοπος Επιτρόπου Παραπόνων Υγείας](https://www.hcc.vic.gov.au/) <<https://www.hcc.vic.gov.au/>>

### Επίτροπος Παραπόνων Ψυχικής Υγείας

Ο Επίτροπος Παραπόνων Ψυχικής Υγείας [Mental Health Complaints Commissioner] μπορεί να σας βοηθήσει εάν το παράπονό σας αφορά μια δημόσια υπηρεσία ψυχικής υγείας στη Βικτώρια.

Τηλέφωνο: 1800 246 054

[Ιστότοπος Επιτρόπου Παραπόνων Ψυχικής Υγείας](http://www.mhcc.vic.gov.au/) <http://www.mhcc.vic.gov.au/>

### Συνήγορος του Πολίτη Βικτώριας

Ο Συνήγορος του Πολίτη Βικτώριας [Victorian Ombudsman] έχει την εξουσία να διερευνά παράπονα σχετικά με αρχές της Πολιτείας και με την τοπική αυτοδιοίκηση. Ο Συνήγορος του Πολίτη Βικτώριας διερευνά παράπονα που γίνονται για αποφάσεις, ενέργειες ή αδράνεια αυτών των φορέων.

Τηλέφωνο: 9613 6222, Περιφέρεια: 1800 806 314

[Ιστότοπος Συνηγόρου του Πολίτη Βικτώριας](https://www.ombudsman.vic.gov.au/) <<https://www.ombudsman.vic.gov.au/>>

## Γραφείο Επιτρόπου Πληροφοριών Βικτώριας

Το Γραφείο Επιτρόπου Πληροφοριών Βικτώριας [Office of the Victorian Information Commissioner] θα διερευνήσει παράπονα φορέα της Κυβέρνησης της Βικτωρίας ή τοπικού δήμου σχετικά με την παράλειψη συμμόρφωσης μιας ή περισσοτέρων Αρχών Πληροφοριών Ιδιωτικότητας.

Τηλέφωνο: 1300 006 842

[Ιστότοπος Γραφείου Επιτρόπου Πληροφοριών Βικτώριας](https://www.ovic.vic.gov.au/) <https://www.ovic.vic.gov.au/>

Για να λάβετε αυτή τη δημοσίευση σε προσβάσιμη μορφή, καλέστε το 1300 884 706, χρησιμοποιώντας την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης στο 13 36 77 εάν χρειάζεται, ή στείλτε στο με email στο [Complaints Unit](mailto:feedback@dffh.vic.gov.au) <feedback@dffh.vic.gov.au>

Εγκρίθηκε και δημοσιεύθηκε από την Κυβέρνηση Βικτώριας, 1 Treasury Place, Μελβούρνη.

© Πολιτείας της Βικτώριας, Υπουργείο Οικογενειών, Αμεροληψίας και Στέγασης, Ιούλιος 2021.

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

Διαθέσιμο στο [Department of Families, Fairness and Housing Making a complaint](https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint)

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