

# نحوه طرح یک شکایت

## وزارت فامیلی، عدلیه و مسکن

### در مورد چه چیزی می توانید شکایت کنید؟

اگر از خدماتی که به شما ارائه شده اند راضی نیستید می توانید شکایت کنید. این کار می تواند به دلایل ذیل باشد:

- به شما یک خدمات غیر قناعت بخش ارائه شده است
- شما به اندازه کافی معلومات یا حق انتخاب دریافت نکردید
- به شما احترام، عزت، یا حریمیت فراهم نشده است.

### نحوه طرح یک شکایت

برای اینکه ما بتوانیم کمک کنیم و به شکایت تان رسیدگی صورت بگیرد، مراحل ذیل را توصیه می کنیم:

1. در مورد شکایت تان با کارمند مربوطه خود صحبت کنید.
2. اگر از نتیجه آن راضی نبودید، می توانید با تیم لیدر اش صحبت کنید. اگر آنها نتوانند به شکایت تان رسیدگی کنند، شاید به شما پیشنهاد کنند که با مدیر پروگرام شان صحبت کنید.
3. اگر شکایت تان حل و فصل نشد، می توانید انتخاب کنید که یک شکایت رسمی را به وزارت فامیلی، عدلیه و مسکن زریعه موارد ذیل مطرح کنید:

تلفون: (شبهه اظهار نظر) 1300887706

آنلاین: وزارت فامیلی، عدلیه و مسکن ویکتوریا | مطرح نمودن یک شکایت ([dffh.vic.gov.au](http://dffh.vic.gov.au))

ایمیل: [feedback@dffh.vic.gov.au](mailto:feedback@dffh.vic.gov.au)

پست: Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, 3000

اگر به کسی اجازه بدهید که این کار را از طرف شما انجام دهد، شاید بتوانید از کسی دیگر کمک بگیرید تا یک شکایت را از طرف شما درج کند. منحبث مثال، یک عضو فامیل، دوست یا مدافع.

### رسیدگی به شکایت تان

ما می خواهیم خود را مطمئن بسازیم که خدمات ما برای کسانی که استفاده می کنند مفید واقع شوند. هنگامیکه با شما در رسیدگی به شکایت تان کار می کنیم، ما موارد زیر را در نظر خواهیم گرفت:

- معلوماتی را فراهم کنیم که مفید، دقیق و به آسانی قابل فهم باشند
- درخواست ها را بدون وقفه به شخص یا سازمان مربوطه ارجاع کنیم
- به درخواست ها در یک مدت زمان معقول جواب دهیم
- شما را در جریان پیشرفت یا تاخیری ها قرار دهیم.

## با معلومات جمع آوری شده در مورد شکایت تان چه خواهند شد؟

از معلومات شخصی تان فقط باید برای رسیدگی به شکایت تان استفاده شوند.

جهت رسیدگی به شکایت تان این تحقیقات شاید شامل شریک ساختن معلومات تان که در اختیار ما قرار داده اید با شعبه های ذیدخل در داخل این دیپارتمنت به هدف حل و فصل آن شود.

هنگام جوابدهی به شکایت تان در مورد این پروسه با شما صحبت خواهیم کرد.

## سایر شکایات

شما همچنین می توانید شکایت تانرا با یکی از مراجع ذیل مطرح کنید:

## کمیسیون کیفیت و نظارت NDIS

کمیسیون کیفیت و نظارت NDIS می تواند با اشخاص ناتوان که در خصوص کیفیت و ایمنی حمایت و خدمات NDIS شان نگرانی دارند کمک کند.

تلفون: 1800035544

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

وبسایت کمیسیون کیفیت و نظارت NDIS: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

## کمیسیون خدمات معیوبیت

کمیسیون خدمات معیوبیت با اشخاص دارای یک معیوبیت و خدمات معیوبیت جهت رسیدگی به شکایات مربوط به حمایت و خدمات غیر-NDIS کار میکند.

تلفون: 1800677342 (تماس رایگان)

خدمات TTY برای اشخاصیکه دچار مشکلات شنوایی و گفتاری می باشند: 1300726563

[وبسایت کمیسیون کیفیت و نظارت](#)

## کمیسیون شکایات امور صحتی

کمیسیون شکایات امور صحتی شکایات مربوط به مراقبت صحتی و مدیریت معلومات صحتی در ویکتوریا دریافت نموده و حل و فصل می کنند.

تلفون: 1300582113

[وبسایت کمیسیون شکایات امور صحتی](https://www.hcc.vic.gov.au) </https://www.hcc.vic.gov.au>

## کمیسیون شکایات امور صحت روانی

کمیسیون شکایات امور صحت روانی در صورتی می تواند کمک کند که شکایت تان در مورد یک خدمات صحت روانی ویکتوریا باشد.

تلفون: 1800246054

[وبسایت کمیسیون شکایات امور صحت روانی](http://www.mhcc.vic.gov.au/) <http://www.mhcc.vic.gov.au/>

## دادرس ویکتوریا (Victorian Ombudsman)

دادرس ویکتوریا صلاحیت تحقیقات در شکایات مربوط به مسئولین حکومت ایالتی و محلی را دارد. دادرس ویکتوریا شکایاتی را که در مورد تصامیم، اقدامات یا عدم اقدام توسط این نهاد ها باشند تحقیق می کند.

تلفون: 1800806314

[وبسایت دادرس ویکتوریا](https://www.ombudsman.vic.gov.au/) </https://www.ombudsman.vic.gov.au/>

## اداره کمیشنر معلوماتی ویکتوریا

اداره کمیشنر معلوماتی ویکتوریا شکایات مربوط به کوتاهی یا عدم رعایت یک یا چند اصول حریم خصوصی معلوماتی نهاد های حکومتی و شاروالی های محلی را تحقیق می کند.

تلفون: 1300006842

وبسایت اداره کمیشنر معلوماتی ویکتوریا <<https://www.ovic.vic.gov.au>>

ما در مورد پروسه شکایات این خدمات برای تان معلومات ارائه خواهیم نمود. اگر درمورد اینکه بدانید برای شکایت تان با چه کسی صحبت کنید به کمک نیاز دارید، لطفاً با کارمند مربوط تان صحبت کنید.

ما می توانیم این معلومات را به *لسان های دیگر*، همچنین به یک فرمت *قابل دسترس* ارائه کنیم. برای کسب معلومات بیشتر لطفاً با کارمند مربوطه تان صحبت کنید.