

Jinsi ya kufanya malalamiko

Idara ya Familia, Haki na Makazi

Je, unaweza kulalamika kuhusu nini?

Unaweza kufanya malalamiko ikiwa haufurahii huduma ambayo umepewa. Hii inaweza kuwa kwa sababu:

- umepewa huduma isiyoridhisha
- hujapata taarifa za kutosha au chaguo
- ulinyimwa heshima, heshima, au faragha.

Jinsi ya kufanya malalamiko

Tunapendekeza hatua zifuatazo ili tuweze kusaidia kutatua malalamiko yako:

1. Ongea na mfanyakazi wako kuhusu malalamiko yako.
2. Ikiwa haufurahii matokeo, unaweza kuzungumza na kiongozi wa timu yake. Ikiwa hawezi kutatua malalamiko yako, anaweza kukushauri uzungumze na Meneja wa Programu.
3. Ikiwa malalamiko yako hayawezi kutatuliwa, unaweza kuchagua kutoa malalamiko rasmi kwa Idara ya Familia, Haki na Makazi (DFFH) kwa:

Simu: (Mtandao wa Maoni) 1300 884 706

Mtandaoni: [Idara ya Familia Haki na Makazi Victoria | Kutoa malalamiko \(dffh.vic.gov.au\)](https://www.dffh.vic.gov.au)

Barua pepe: feedback@dffh.vic.gov.au

Barua: Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, 3000

Unaweza kumwomba mtu mwingine awasilishe malalamiko kwa niaba yako ikiwa utampa ruhusa ya kufanya hivyo,

kwa mfano, mwanafamilia, rafiki, au wakili.

Kujibu malalamiko yako

Tunataka kuhakikisha huduma zetu zinafanya kazi kwa watu wanaozitumia. Wakati wa kufanya kazi na wewe kutatua malalamiko yako, tutaweza:

- kutoa habari ambayo ni muhimu, sahihi na rahisi kuelewa
- kuelekeza mara moja maombi kwa mtu au shirika sahihi
- kujibu maombi ndani ya muda unaofaa

- kuendelea kukufahamisha kuhusu maendeleo au ucheleweshaji.

Je, ni ni kitu gani kinachotokea kwa taarifa zilizokusanywa kuhusu malalamiko yako?

Maelezo yako ya kibinafsi yanapaswa kutumiwa tu kujibu malalamiko yako.

Uchunguzi wa malalamiko yako unaweza kuhusisha kushiriki habari uliyotupa na maeneo mengine husika ndani ya idara, kujaribu na kuitatua.

Tutazungumza na wewe kuhusu mchakato huu tunapojibu malalamiko yako.

Malalamiko mengine

Unaweza pia kutaka kupeleka malalamiko yako kwa mojawapo ya mashirika yafuatayo:

Tume ya Ubora na Usalama ya NDIS

Tume ya Ubora na Usalama ya NDIS inaweza kusaidia watu wenye ulemavu ambao wana wasiwasi kuhusu ubora au usalama wa msaada wao wa NDIS au huduma.

Simu: 1800 035 544

Barua pepe: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Tovuti ya Tume ya Ubora na Usalama ya NDIS: www.ndiscommission.gov.au

Kamishna wa Huduma za Ulemavu

Kamishna wa Huduma za Ulemavu anafanya kazi na watu wenye ulemavu na huduma za ulemavu kutatua malalamiko kuhusu msaada na huduma zisizo za NDIS.

Simu: 1800 677 342 (kupiga bila malipo)

Huduma ya TTY kwa watu wenye matatizo ya kusikia au kuzungumza: 1300 726 563

[Tovuti ya Kamishna wa Huduma za Ulemavu](http://www.odsc.vic.gov.au/) <<http://www.odsc.vic.gov.au/>>

Kamishna wa Malalamiko ya Afya

Kamishna wa Malalamiko ya Afya anapokea na kutatua malalamiko kuhusu huduma za afya na utunzaji wa habari za afya huko Victoria.

Simu: 1300 582 113

[Tovuti ya Kamishna wa Malalamiko ya Afya](https://www.hcc.vic.gov.au/) <<https://www.hcc.vic.gov.au/>>

Kamishna wa Malalamiko ya Afya ya Akili

Kamishna wa Malalamiko ya Afya ya Akili anaweza kukusaidia ikiwa malalamiko yako ni juu ya huduma ya afya ya akili ya umma huko Victoria.

Simu: 1800 246 054

[Tovuti ya Kamishna wa Malalamiko ya Afya ya Akili](http://www.mhcc.vic.gov.au/) <http://www.mhcc.vic.gov.au/>

Victorian Ombudsman

Victorian Ombudsman ina uwezo wa kuchunguza malalamiko kuhusu mamlaka za Serikali Kuu na serikali za mitaa. Victorian Ombudsman inachunguza malalamiko yaliyotolewa kuhusu maamuzi, vitendo au kutochukua hatua kwa mashirika haya.

Simu: 1800 806 314

[Victorian Ombudsman website](https://www.ombudsman.vic.gov.au/) <https://www.ombudsman.vic.gov.au/>

Ofisi ya Kamishna wa Habari wa Victoria

Ofisi ya Kamishna wa Habari wa Victoria itachunguza malalamiko kuhusu wakala wa Serikali ya Victoria au kushindwa kwa baraza la mitaa kuzingatia moja au zaidi ya Kanuni za Faragha za Habari.

Simu: 1300 006 842

[Tovuti ya Ofisi ya Kamishna wa Habari wa Victoria](https://www.ovic.vic.gov.au/) <https://www.ovic.vic.gov.au/>

Tutakupa habari kuhusu mchakato wa malalamiko kwa huduma hizi. Ikiwa unahitaji msaada wa kufanya kazi kwa nani wa kuzungumza na malalamiko yako, tafadhali wasiliana na mfanyakazi wako.

Tunaweza kutoa taarifa hii katika *lugha nyingine*, inapatikana pia *kupitia muundo inayoweza kufikiwa*. Tafadhali zungumza na mfanyakazi wako kwa maelezo zaidi.