



## Προσβάσιμες μορφές ενημέρωσης

Παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με το γραφείο του Επιτρόπου για να ζητήσετε πληροφορίες σε μορφές ενημέρωσης που είναι προσβάσιμες.

## Για να κάνετε παράπονο

Μπορείτε να κάνετε παράπονο στον Επίτροπο μέσω:

- Επιστολής
- Τηλεφώνου
- Φαξ
- Υποβολής εντύπου παραπόνου μέσω του ιστοχώρου
- Ή άλλου μέσου που σας είναι κατάλληλο σύμφωνα με τις περιστάσεις σας

## Για περισσότερες πληροφορίες

Επίτροπος Υπηρεσιών Αναπήρων  
(Disability Services Commissioner)  
Level 30, 570 Bourke Street  
Melbourne Vic 3000

### Τηλέφωνο

Παράπονα  
1800 677 342 (δωρεάν κλήση)  
Γενικές πληροφορίες  
1300 728 187 (τοπική κλήση)

**TTY** 1300 726 563

**Φαξ** 03 8608 5765

### Ιστόχωρος (ίντερνετ)

[www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

Είναι  
**ΕΝΤΑΞΕΙ**  
- μπορείτε  
να κάνετε  
παράπονο



It's **OK** to Complain - Greek

## **Χρειάζεστε μερική βοήθεια για να επιλύσετε κάποιο παράπονο που έχετε με υπηρεσία αναπήρων ή παροχέα υπηρεσίας;**

Ο Επίτροπος των Υπηρεσιών Αναπήρων (Disability Services Commissioner] - (Ο Επίτροπος) - παρέχει δωρεάν εμπιστευτική υπηρεσία για να σας βοηθήσει.

Είναι πολύ ωφέλιμο να αναφέρετε ένα παράπονο στον παροχέα της υπηρεσίας αναπήρων και να εντοπίσετε μια επίλυση όσο το δυνατό νωρίτερα.

Σαν ένα μέρος του Νόμου περί Αναπηρίας 2006 (Disability Act 2006), όλοι οι παροχείς υπηρεσιών πρέπει να έχουν σε εφαρμογή μια διαδικασία διαχείρισης των παραπόνων επομένως αξίζει να ρωτήσετε γι'αυτήν την διαδικασία για να μπορείτε να αποφασίσετε ποιός είναι ο καλύτερος τρόπος να επιλύσετε το παράπονό σας.

Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερες υπηρεσίες για τα άτομα με αναπηρίες στη Βικτώρια και επομένως το να εξεύρετε μαζί επιλύσεις είναι καλό για όλους.

## **Ποιός μπορεί να κάνει παράπονο;**

Οποιοδήποτε άτομο μπορεί να κάνει παράπονο σχετικά με τις υπηρεσίες αναπήρων στον Επίτροπο.

Συμπεριλαμβάνονται άτομα με αναπηρία, οι οικογένειες και οι φροντιστές τους, το προσωπικό που εργάζεται σε υπηρεσίες αναπήρων και οποιοδήποτε άλλο άτομο που επιθυμεί να κάνει παράπονο.

## **Με τι μπορεί να σχετίζεται το παράπονο;**

Μπορεί να υποβληθεί παράπονο στον Επίτροπο σχετικά με:

- την παροχή μιας υπηρεσίας αναπήρων
- τον τρόπο με τον οποίο έχει διαχειριστεί ο παροχέας της υπηρεσίας αναπήρων ένα παράπονο σχετικά με μια υπηρεσία αναπήρων

## **Τι κάνει ο Επίτροπος των Υπηρεσιών Αναπήρων;**

Η υπηρεσία του Επιτρόπου δημιουργήθηκε για να συνεργάζεται με τα άτομα που έχουν αναπηρία και τους παροχείς των υπηρεσιών αναπήρων για να επιλύει τα παράπονα.

Ο Επίτροπος ενθαρρύνει και βοηθά προς την επίλυση των παραπόνων με διάφορους τρόπους που περιλαμβάνουν τις ανεπίσημες συζητήσεις, διαδικασίες συνδιαλλαγής, ή σε ορισμένες περιπτώσεις, επίσημη διερεύνηση.

Ο Επίτροπος άρχισε να λειτουργεί από την 1η Ιουλίου 2007 βάσει του Νόμου περί Αναπηρίας 2006 (Disability Act 2006) για να βελτιώσει τις υπηρεσίες για τα άτομα με αναπηρία στη Βικτώρια.

Ο Επίτροπος είναι ανεξάρτητος από την κυβέρνηση, το Υπουργείο Ανθρωπίνων Υπηρεσιών (Department of Human Services) και τους παροχείς υπηρεσιών αναπήρων.

