



Dostępne formy informacji

Aby otrzymać materiały informacyjne w formach przekazu dostępnych dla osób niepełnosprawnych, prosimy skontaktować się z biurem komisarza.

Składanie skarg

Skargi do komisarza można składać:

- pisemnie
- telefonicznie
- wysyłając fax
- poprzez złożenie formularza dostępnego na stronach internetowych
- jakąkolwiek inną drogą odpowiednią w Twojej sytuacji

Dodatkowe informacje

Disability Services Commissioner
(Komisarz do Spraw Usług dla Osób Niepełnosprawnych)
Level 30, 570 Bourke Street
Melbourne Vic 3000

Telefon

Skargi

1800 677 342 (rozmowa bezpłatna)

Sprawy ogólne

1300 728 187 (koszt rozmowy miejscowej)

TTY 1300 726 563 (dla osób z upośledzeniem słuchu)

Fax 03 8608 5765

Website www.odsc.vic.gov.au

Składanie skarg jest OK



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

Czy potrzebujesz pomocy w załatwieniu Twojej skargi dotyczącej usługi lub placówki dla osób niepełnosprawnych?

Komisarz ds. Usług dla Osób Niepełnosprawnych (zwany dalej „komisarzem”) udziela bezpłatnej i poufnej pomocy w sprawach skarg i zażaleń. Zgłoszenie zastrzeżeń w swojej placówce usług dla osób niepełnosprawnych i znalezienie możliwie szybkiego rozwiązania przyniesie Ci wiele korzyści.

Zgodnie z *Ustawą o niepełnosprawności z 2006 r.*, każda instytucja świadcząca usługi dla osób niepełnosprawnych musi posiadać procedurę załatwiania skarg. Warto więc spytać o taką procedurę, gdyż pomoże Ci ona wybrać najlepszy sposób rozwiązania sprawy.

Procedury załatwiania skarg mogą prowadzić do poprawy usług dla osób niepełnosprawnych w Wiktorii. Znajdowanie wspólnych rozwiązań leży więc w interesie każdego.

Kto może złożyć skargę?

Skargę na usługi dla osób niepełnosprawnych może do biura komisarza wnieść każdy.

Mogą to być osoby niepełnosprawne, krewni i opiekunowie tych osób, personel placówek dla osób niepełnosprawnych, a także wszelkie inne osoby, które pragną wnieść skargę.

Co może być przedmiotem skargi?

Przedmiotem skargi wniesionej do biura komisarza może być:

- sposób świadczenia usług dla osób niepełnosprawnych;
- sposób, w jaki placówka dla osób niepełnosprawnych postąpiła w sprawie skargi dotyczącej usług dla tych osób.

Czym zajmuje się Komisarz ds. Usług dla Osób Niepełnosprawnych?

Komisarz został powołany do współpracy z osobami niepełnosprawnymi i instytucjami świadczącymi tym osobom usługi, aby pomóc im w procesie załatwiania skarg.

Komisarz zachęca i wspiera strony w szukaniu różnych sposobów rozwiązywania spraw będących przedmiotem skarg.

Do sposobów takich należą rozmowy, procedury pojednawcze, a w niektórych przypadkach oficjalne dochodzenie. Komisarz rozpoczął swoją działalność 1 lipca 2007 roku na mocy *Ustawy o niepełnosprawności z 2006 r.*

Celem jego działalności jest poprawa usług dla osób niepełnosprawnych w stanie Wiktorii. Urząd komisarza jest niezależny od rządu, Ministerstwa Usług dla Ludności (Department of Human Services) i instytucji świadczących usługi dla osób niepełnosprawnych.

