



## **Daha kolay anlaşılabilir formatlar**

Daha kolay anlaşılabilir formatlar hakkında bilgi almak için Şikayet İnceleme Yetkilisi Bürosunu arayınız.

## **Şikayetinizi bildirmek için**

Şikayetinizi Şikayet İnceleme Memuruna aşağıdaki şekillerde bildirebilirsiniz:

- Mektup ile
- Telefon ile
- Faks ile
- İnternet sitesinde bir şikayet formu doldurarak
- Durumunuza uygun başka her hangi bir yoldan

## **Daha fazla bilgi için**

Disability Services Commissioner  
Level 30, 570 Bourke Street  
Melbourne Vic 3000

### **Telefon**

Şikayet bildirmek için  
1800 677 342 (ücretsiz)  
Genel danışma  
1300 728 187 (şehiriçi görüşme ücreti)

**TTY** 1300 726 563

**Fax** 03 8608 5765

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

**OK**  
**Şikayetinizi**  
**bildirmek**  
**HAKKINIZDIR**

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

## Özürü hizmetleri sunan bir kurum hakkındaki şikayetinizi çözümlmek için yardıma mı ihtiyacınız var?

Özürü Hizmetleri Şikayet İnceleme Yetkilisi (the Commissioner) gizlilik ilkelerine bağı şekilde, size yardımcı olacak ücretsiz hizmet sunabilir.

Şikayetinizi doğrudan özürü hizmetlerini sunan kuruma bildirmenizin ve mümkün olan en kısa zamanda bir çözüme kavuşturmanın pek çok yararları vardır.

2006 Özürü Hizmetleri Yasası gereğince, tüm özürü hizmet kuruluşlarının bir şikayet idare mekanizması kurmaları gerekmektedir. Bu nedenle şikayetinizi en iyi şekilde çözümlme yolunu tespit edebilmek için bu mekanizma hakkında bilgi almanız yararlı olabilir. Bu şikayet inceleme sistemi Victoria eyaletindeki özürü için daha iyi hizmet sağlanmasına yardımcı olabilir. Bu nedenle birlikte çözüm bulmak herkesin yararınadır.

## Kimler şikayette bulunabilir?

Her hangi bir kişi özürü hizmetleri ile ilgili bir şikayeti Şikayet İnceleme Yetkilisine bildirebilir.

Bu kişi özürü kişinin kendisi, ailesi ve bakıcısı, özürü hizmetleri sunan kurumdaki personel ve şikayette bulunmak isteyen başka her hangi bir kişi olabilir.

## Şikayetler ne hakkında olabilir?

Şikayet İnceleme Yetkilisine bildirilecek şikayetler aşağıdaki konularda olabilir:

- özürü hizmetlerinin sunulması
- özürü hizmetleri sunan kurumun özürü hizmetleri ile ilgili bir şikayeti inceleme şekli hakkında olabilir.

## Özürü Hizmetleri Şikayet İnceleme Yetkilisinin görevi nedir?

Şikayet İnceleme Yetkilisi (The Commissioner) özürü kişiler ve özürü hizmetleri sunan kurumlar ile işbirliği içinde şikayetleri çözümlmek için kurulmuştur.

Şikayet İnceleme Yetkilisi, gayri resmi görüşmeler, uzlaştırma işlemi veya bazı durumlarda, resmi soruşturma gibi çeşitli yöntemler yolu ile şikayetlerin çözümünü teşvik etmekte ve yardımcı olmaktadır. Şikayet İnceleme Yetkilisi, Victoria eyaletindeki özürülere sunulan hizmetleri iyileştirmek için 2006 Özürü Hizmetleri Yasası uyarınca 1 Temmuz 2007 tarihinde göreve başlamıştır.

Şikayet İnceleme Yetkilisi hükümetten, Toplum Hizmetleri Bakanlığında (Department of Human Services) ve özürü hizmetleri kurumlarından bağımsız bir kurumdur.

