

# Επιλύοντας παράπονα και ανησυχίες

## Ενημερωτικό δελτίο (Greek)

### Σε αυτό το ενημερωτικό δελτίο

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε να σας ακούσουμε και να απαντήσουμε στα θέματα που θέτετε για εμάς. Αυτό το ενημερωτικό δελτίο εξηγεί:

Πώς θα ακουστούν οι ανησυχίες σας	Μπορείτε να μιλήσετε με το προσωπικό στο γραφείο μας ή να εκφράσετε τις ανησυχίες σας γραπτώς
Τι θα κάνουμε	Τα βήματα που θα λάβουμε αφού σας ακούσουμε

### Πώς υποβάλλετε ένα παράπονο;

Εάν έχετε κάποια ανησυχία για την επαφή σας με το Γραφείο του Δημόσιου Κηδεμόνα, παρακαλούμε να μας τηλεφωνήσετε για να μιλήσουμε γι' αυτό. Αν στη συνέχεια θέλετε να κάνετε μια καταγγελία, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα.

### Επικοινωνήστε μαζί μας, γραπτώς, αν είναι δυνατόν

Μπορείτε να κάνετε επίσημη καταγγελία στο Γραφείο του Κηδεμόνα με:

- το να μας γράψετε μια επιστολή ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- να μας τηλεφωνήσετε ή να μας στείλετε φαξ
- να κλείσετε ραντεβού για να μας επισκεφθείτε στο γραφείο μας στο Ντάργουιν (Darwin) ή στην Άλις Σπρινγκς.
- Συμπληρώνοντας ένα έντυπο απο την ιστοσελίδα μας.

Είναι καλύτερο εάν η καταγγελία σας είναι γραπτή. Αυτό μας βοηθά να έχουμε μια ακριβή περίληψη του θέματος. Αλλά αν δεν μπορείτε να γράψετε σε μας, το προσωπικό μας μπορεί να σας βοηθήσει.

### Συμπεριλάβετε όλες τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε

Συμπεριλάβετε όλες τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε:

- Τι συνέβη?
- Πότε και πού συνέβη αυτό?
- Ποιος είχε εμπλακεί?
- Ποιο αποτέλεσμα θα θέλατε?

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με μια απόφαση που κάνει το γραφείο μας, μπορείτε να ζητήσετε την αναθεώρηση της απόφασης. Αυτό το εξηγούμε στην επόμενη σελίδα.

### Τι θα κάνουμε;

Θα σας γράψουμε εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας σας για να επιβεβαιώσουμε ότι την έχουμε και να εξηγήσουμε τη διαδικασία. Η επιστολή θα περιλαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας για το άτομο που χειρίζεται το παράπονό σας.

### Θα κοιτάξουμε τα θέματα

Για να εξετάσουμε το παράπονό σας, θα:

- εντοπίσουμε και καταγράψουμε σαφώς τα ζητήματα
- αποφασίσουμε ποια ενέργεια πρέπει να κάνουμε.

### Θα λάβουμε μέτρα αν χρειαστεί

Εάν απαιτούνται περαιτέρω μέτρα:

- 1 θα συγκεντρώσουμε και θα αναθεωρήσουμε εγγράφα ή αποδεικτικά στοιχεία
- 2 θα αναζητήσουμε και θα καταγράψουμε πληροφορίες από άλλους ανθρώπους, όπως π.χ. με συνέντευξη τους
- 3 θα αναλύσουμε τις πληροφορίες που έχουμε.

Μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας, το εμπλεκόμενο προσωπικό και άλλους ανθρώπους για να αποκτήσουμε περισσότερες πληροφορίες.

### Θα σας πούμε το αποτέλεσμα

Θα αποφασίσουμε αν θα υποστηρίξουμε, θα υποστηρίξουμε εν μέρει ή θα απορρίψουμε την καταγγελία σας. Θα σας πούμε την απόφασή μας και αν θα υπάρξει συνέχεια.

Στόχος μας είναι να ολοκληρώσουμε όλες τις έρευνες εντός 30 ημερών. Οι πολύπλοκες περιπτώσεις ενδέχεται να διαρκέσουν περισσότερο και θα σας ενημερώσουμε αν αυτό είναι πιθανό.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα της καταγγελίας σας, μπορείτε να μιλήσετε στην Επιτροπή Καταγγελιών Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών της Βόρειας Επικράτειας (Northern Territory Health and Community Services Complaints Commission) στο 1800 004 474.

# Αναθεώρηση απόφασης του Δημόσιου Κηδεμόνα Ενημερωτικό δελτίο (Greek)

## Σε αυτό το ενημερωτικό δελτίο

Τι να κάνετε εάν  
δεν συμφωνείτε  
με την απόφασή  
μας

Ζητήστε μια 'δήλωση αιτιών'  
ή μια αναθεώρηση

Πώς  
αναθεωρούμε  
μα απόφαση

Τα βήματα που κάνουμε αν  
ζητήσετε μια αναθεώρηση

## Τι μπορείτε να κάνετε αν είστε δυσανεστημένοι με μια απόφαση;

Εάν δεν συμφωνείτε με απόφαση του Γραφείου του Δημόσιου Κηδεμόνα, μπορείτε να ζητήσετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την απόφαση αυτή. Αυτό είναι διαφορετικό από την υποβολή καταγγελίας.

### Ζητήστε μια 'δήλωση αιτιών'

Η Δήλωση Αιτιών αναφέρει ό, τι εξετάσαμε όταν κάναμε την απόφαση, όπως:

- με τους ποιους μιλήσαμε και τις απόψεις τους
- τις νομικές απαιτήσεις του *Νόμου Περί Κηδεμονίας Ενηλίκων του 2016*
- Τα καλύτερα συμφέροντα του ενήλικα που εκπροσωπείται
- τις λιγότερο περιοριστικές επιλογές.

Θα σας στείλουμε τη δήλωση εντός 28 ημερών από την παραλαβή του αιτήματός σας.

### Ζητήστε μια αναθεώρηση της απόφασής μας

Εάν η Δήλωση Αιτιών δεν καλύπτει τις ανησυχίες σας, μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση της απόφασης. Πρέπει να το κάνετε αυτό γραπτώς και να πείτε:

- γιατί νομίζετε ότι η απόφαση είναι λάθος ή ελλιπής
- ποια άλλα σημαντικά γεγονότα πρέπει να ληφθούν υπόψη
- ποιο αποτέλεσμα θέλετε.

## Τι συμβαίνει σε μια αναθεώρηση;

### Επιβεβαιώνοντας την αναθεώρησή μας

Ένας ανώτερος διευθυντής θα εξετάσει το αίτημά σας και θα αποφασίσει εάν θα γίνει μια αναθεώρηση. Στη συνέχεια, θα σας γράψουμε εντός 10 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματός σας για να σας ενημερώσουμε τι συμβαίνει.

### Θα σας πούμε το αποτέλεσμα


Ένας ανώτερος υπάλληλος που δεν έχει συμμετάσχει προηγουμένως θα εξετάσει την απόφαση. Θα γράψουν μια αναφορά για τον Δημόσιο Κηδεμόνα, ο οποίος θα αποδεχθεί, θα αλλάξει ή θα απορρίψει τις συστάσεις.


Τότε θα σας πούμε το αποτέλεσμα γραπτώς. Στόχος μας είναι να ολοκληρώσουμε όλες τις αναθεωρήσεις εντός 30 ημερών. Πολύ σύνθετες περιπτώσεις μπορεί να διαρκέσουν περισσότερο και θα σας ενημερώσουμε αν πιστεύουμε ότι αυτό είναι πιθανό.

### Παίρνοντας το θέμα περαιτέρω


Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα της έκθεσης, μπορείτε να τηλεφωνήσετε στο Αστικό και Διοικητικό Δικαστήριο της Βόρειας Επικράτειας στο 1800 604 622.


### Γραφείο του Δημόσιου Κηδεμόνα


 1800 810 979 (8 έως 4 εργάσιμες ημέρες)


 public.guardian@nt.gov.au

 www.publicguardian.nt.gov.au

 08 8942 6891

 Το γραφείο μας στο Ντάργουιν  
Darwin Corporate Park, Building 3,  
First Floor, 631 Stuart Highway Berrimah

 PO Box 40596 Casuarina NT 0811

 Το γραφείο μας στην Άλις Σπρινγκς  
Jalistan House, First Floor, 18 Parsons Street  
(cnr Todd Mall), Alice Springs

 PO Box 721 Alice Springs NT 0871