

Soluzione di reclami e preoccupazioni

Scheda informativa (Italian)

In questa scheda informativa

Voi avete il diritto di richiedere che noi vi ascoltiamo e interveniamo in merito a situazioni problematiche da voi segnalate. La presente scheda informativa spiega:

Come verrà dato ascolto alle vostre preoccupazioni	Potete parlare con il personale presso il nostro ufficio o esporre le vostre preoccupazioni per iscritto
Cosa faremo	I passi che intraprendiamo dopo avere dato ascolto alle vostre preoccupazioni

Come si sporge un reclamo?

Se avete delle preoccupazioni in merito al vostro contatto con l'Office of the Public Guardian (ufficio del tutore pubblico), chiamateci in modo che ne possiamo discutere. Se poi volete sporgere un reclamo, dovete seguire i passi descritti qui di seguito.

Contattateci, per iscritto se possibile

Potete sporgere un reclamo formale all'Office of the Public Guardian nei seguenti modi:

- inviandoci una lettera o una mail
- telefonandoci o inviandoci un fax
- fissando un appuntamento presso il nostro ufficio di Darwin o di Alice Springs
- compilando un modulo sul nostro sito internet.

È meglio che il vostro reclamo venga sporto per iscritto. Ciò ci aiuta ad ottenere un quadro più preciso del problema. Ma se non potete scriverci, il nostro personale può aiutarvi.

Includete tutte le informazioni di cui abbiamo bisogno

Includete quante più informazioni possibili per aiutarci ad evadere il vostro reclamo. Cercate di spiegare:

- **Cos'è successo?**
- **Quando e dove** è successo?
- **Chi** ne è stato coinvolto?
- **Quale esito** desiderereste?

Se non siete soddisfatti di una decisione presa dal nostro ufficio, potete richiederne il riesame. Questo è spiegato alla pagina successiva.

Cosa faremo

Vi scriveremo nel giro di 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione del vostro reclamo per confermarne la ricezione e per spiegarvi la relativa procedura.

La lettera conterrà i dati per contattare la persona che si occupa del vostro reclamo.

Esaminare i fatti

Per vagliare il vostro reclamo, noi:

- individueremo e documenteremo con chiarezza i fatti
- decideremo quale azione intraprendere.

Intervenire se necessario

Se occorrono ulteriori interventi, provvederemo a:

- 1 raccogliere ed esaminare documenti o prove
- 2 richiedere e documentare informazioni da altri soggetti, magari intervistandoli
- 3 analizzare le informazioni in nostro possesso.

Potremmo contattare voi, il personale interessato e altre persone per raccogliere maggiori informazioni.

Comunicarvi l'esito

Decideremo se accettare, accettare parzialmente o respingere il vostro reclamo. Vi comunicheremo la nostra decisione e se vi saranno degli interventi successivi.

Puntiamo a completare tutte le indagini nel giro di 30 giorni. I casi più complessi potrebbero richiedere tempi più lunghi, ma se vi è questa probabilità ve lo faremo sapere.

Se siete insoddisfatti dell'esito del vostro reclamo, potete parlare con la Northern Territory Health and Community Services Complaints Commission telefonando al numero 1800 004 474.

Riesame della decisione del Tutore Pubblico

Scheda informativa (Italian)

In questa scheda informativa

Cosa fare se non siete d'accordo con la nostra decisione

Richiedete uno 'Statement of Reasons' (motivazione della decisione) o riesame

Come riesaminiamo una decisione

I passi che intraprendiamo se richiedete un riesame

Cosa potete fare se siete insoddisfatti di una decisione?

Se non siete d'accordo con una decisione presa dall'Office of the Public Guardian (ufficio del tutore pubblico), potete richiedere maggiori informazioni in merito a tale decisione. Questo è diverso dallo sporgere un reclamo.

Richiedete una motivazione della decisione ('statement of reasons')

La motivazione della decisione indica ciò di cui abbiamo tenuto conto nel prendere la decisione, ad esempio:

- con chi abbiamo parlato e i loro punti di vista
- gli obblighi previsti dalla *Guardianship of Adults Act 2016* (legge di disciplina della tutela degli adulti)
- l'interesse dell'adulto rappresentato
- le opzioni meno limitative.

Vi invieremo la motivazione nel giro di 28 giorni dalla ricezione della vostra richiesta.

Richiedete un riesame della nostra decisione

Se la motivazione della decisione non offre una risposta alle vostre preoccupazioni, potete richiedere un riesame della decisione. La richiesta va fatta per iscritto e va indicato:

- perché ritenete che la decisione sia sbagliata o carente
- quali altri fatti importanti dovrebbero essere presi in considerazione
- l'esito da voi desiderato.

Cosa accade in sede di riesame?

Conferma del nostro riesame

Un dirigente considererà la vostra richiesta e deciderà se procedere o meno al riesame. Poi vi scriveremo nel giro di 10 giorni lavorativi dalla ricezione della vostra richiesta per comunicarvi i relativi sviluppi.

Comunicazione dell'esito

Un funzionario che in precedenza non ha avuto nulla a che fare con il caso, procederà a riesaminare la decisione. Il funzionario redigerà una relazione per il Tutore Pubblico, che accetterà, modificherà o respingerà le indicazioni.

Poi vi comunicheremo l'esito per iscritto. Puntiamo a completare tutti i riesami nel giro di 30 giorni. I casi più complessi potrebbero richiedere tempi più lunghi, ma se vi è questa probabilità ve lo faremo sapere.

Ulteriori fasi del ricorso

Se siete insoddisfatti dell'esito del riesame, potete telefonare al Northern Territory Civil and Administrative Tribunal al numero 1800 604 622.

Office of the Public Guardian (ufficio del tutore pubblico)



1800 810 979

(dalle 8 alle 16 nei giorni feriali)



public.guardian@nt.gov.au



www.publicguardian.nt.gov.au



08 8942 6891

Nostra sede di Darwin



Darwin Corporate Park, Building 3,
1° piano, 631 Stuart Highway Berrimah



PO Box 40596 Casuarina NT 0811

Nostra sede di Alice Springs



Jalistan House, 1° piano, 18 Parsons Street
(angolo di Todd Mall)



PO Box 721 Alice Springs NT 0871