



Povratne informacije

Pomozite nam poboljšati se

MCCI-ju su povratne informacije dobrodošle i MCCI potiče davanje istih, uključujući pritužbe, koje nam pomažu poboljšati naše usluge. Mi cijenimo sve povratne informacije i trudimo se razmotriti ih pravovremeno, pravedno i u povjerenju.

Što se događa kada MCCI primi povratne informacije?

Sve povratne informacije se pomno razmotre. Ako nam dostavite pritužbu, mi ćemo razgovarati s vama o problemu i pokušati riješiti situaciju čim prije. Pritužba neće nepovoljno utjecati na usluge koje primete i vi ćete i dalje dobivati njegu najviše kvalitete i s vama će se i dalje postupati s poštovanjem.

Kako trebate dostaviti povratne informacije ili pritužbu?

MCCI svesrdno podupire prava stranaka, skrbnika i članova obitelji na dostavljanje povratnih informacija ili pritužbi na usluge koje primaju.

Povratne informacije možete dostaviti na način koji vam je najlakši.

- Osobno, članu osoblja
- Pismenim putem - pismom, elektroničkom poštom ili na obrascu
- Preko telefona
- Preko zastupnika ili predstavnika

Povratne informacije se ne moraju dostaviti na engleskom.

Molimo vas stupite s nama u kontakt ako trebate pomoć ili potporu za dostavljanje povratnih informacija.

Gdje mogu naći više informacija?

Za primjerak Smjernica MCCI-a za dostavljanje pritužbe ili povratnih informacija, posjetite naše internetske stranice.

Kome se još mogu obratiti tijekom tog procesa?

Pri MCCI-u, mi se trudimo razriješiti sve probleme ili pritužbe izravno s vama, ali mi također poštujemo vaše pravo da vašu pritužbu pošaljete vanjskim tijelima. Službe za neovisno zastupanje i vanjske pritužbe uključuju:

Ombudsman (pučki pravobranitelj) NSW	1800 451 524
Australska komisija za ljudska prava (Australian Human Rights Commission)	1300 656 419
Predsjednik komisije za pritužbe na usluge pružene starijim osobama (Aged Care Complaints Commissioner)	1800 550 552
Služba za zaštitu prava starijih građana (Seniors Rights Service)	1800 424 079

Multicultural Communities Council of Illawarra Inc.

📍 Offices in the Illawarra & ACT

☎ Phone: 02 4229 7566 / 02 6169 3986

✉ admin@mcci.org.au

🌐 mcci.org.au

