



## KAKO SE TREBATE ŽALITI ILI DATI NEKI KOMENTAR

AMPARO Advocacy vjeruje da je veoma važno imati proceduru za podnošenje žalbi i davanje komentara koja je dobra i laka za primjenu. Mi vjerujemo u to da je u redu da date komentar ili se žalite, i da od AMPARO Advocacy očekujete da vašu zabrinutost uzme ozbiljno. Mi također vjerujemo u to da AMPARO Advocacy može postati bolja organizacija za zastupanje ako je spremna saslušati komentare svojih stranaka.

### Tko može dati komentare ili se žaliti?

Svatko tko je u vezi s AMPARO Advocacy ili član obitelji ili prijatelj nekoga tko je u vezi s AMPARO Advocacy može komentirati rad službe ili se žaliti na nešto.

### Kakve komentare možete dati ili na što se možete žaliti?

Možete komentirati ili se žaliti na bilo koji postupak AMPARO Advocacy, ili člana osoblja AMPARO Advocacy za koji smatrate da vas nije zadovoljio, da je nepravedan i/ili nije ono što je AMPARO Advocacy obećao učiniti.

### Kako trebate dati komentar i podnijeti žalbu?

Recite nekome u AMPARO Advocacy da želite dati komentar ili se žaliti.

- Možete razgovarati s nekim u uredu.
- Obezbjedićemo vam tumača da vam pomogne.
- Možete nazvati **(07) 33692500** ili poslati elektronsku poštu na [amparo@amparo.org.au](mailto:amparo@amparo.org.au)
- **Ili možete napisati pismo adresirano na AMPARO Advocacy Inc. 9 Chippendall Street, Milton Qld 4064**

### Kome trebam uputiti komentare ili žalbu?

Ovo su osobe kojima se možete obratiti. Netko vam može pomoći u tome (član obitelji/prijatelj), ako želite.

- Ako vam to nije neprijatno, možete razgovarati izravno s onom osobom koja ima veze s vašim problemom ili razgovarajte s koordinatorom.
- Ako ne želite razgovarati s koordinatorom, možete nazvati AMPARO Advocacy na (07)33692500 ili poslati elektronsku poštu na [amparo@amparo.org.au](mailto:amparo@amparo.org.au) i oni će zamoliti Predsjednika Upravnog odbora AMPARO Advocacy da vas nazove.

**AMPARO Advocacy vam može dostaviti potpuni primjerak Procedure za podnošenje žalbi i davanje komentara na engleskom i na vaš zahtjev može organizirati da vam to netko usmjeno prevede.**