

පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම

සෞඛ්‍ය සහ මානව සේවා දෙපාර්තමේන්තුව ගැන (Department of Health and Human Services)

සෞඛ්‍ය සහ මානව සේවා දෙපාර්තමේන්තුව (දෙපාර්තමේන්තුව) විසින් සියලු වික්‍රමවේදීන්ගේම ඉහසුන් සහාය සඳහා වන වැඩිදියුණු කිරීමේ සඳහා ප්‍රතිපත්ති, වැඩසටහන් සහ සේවාවන් සංවර්ධනය කර බෙදා දෙනු ලැබේ. රෝගී භාවයට හේතුවන කරුණු සහ නිරෝගී භාවයේ බාධක, පුද්ගලයින් ජීවත් වන සමාජ සහ ආර්ථික සන්දර්භය සහ අවදානමට ගොදුරුවීමේ ප්‍රමාණය සහ අත්දැකීම් ගැන අපි පුළුල් අවබෝධයක් ඇතිකර ගන්නෙමු. මෙමගින් අපට ප්‍රතිපත්ති සැලසුම් කිරීමේදී, සේවාවන් නිමවීමේදී සහ සැපයීමේදී පුද්ගලයන්ට කේන්ද්‍රස්ථානය දීමට හැකියාව ලබා දෙයි.

ඔබට පැමිණිලි කළ හැකි කුමක් ගැනද?

අපේ සේවා අවශ්‍ය කරන සහ ලබා ගන්නා අයට එම සේවා හරිහැකි ක්‍රියාත්මක වේ යන්න සහතික කරගැනීමට දෙපාර්තමේන්තුවට උවමනාය. අපේ සේවා වැඩිදියුණු කර ගැනීමට අපට සැමවිටම පුළුල්ව නිසා එම සේවා ලබා ගන්නා අය, ඔවුන් වෙනුවෙන් අදහස් ඉදිරිපත් කරන්නන් හෝ නියෝජිතයන්ට ඇතුළත් කළ දීමට සහ ඔවුන්ගෙන් ඉගෙනගැනීමට අප කැමතිය.

ඔබට පහත අත්දැකීම් ඇත්නම් අප එ ගැන දැනගැනීමට කැමැත්තෙමු:

- ඔබට ලබාදුන් සේවය අසතුටුදායක වී නම්
- ඔබට ඇති තරම් තොරතුරු හෝ විකල්ප නොලැබුණේ නම්
- ඔබට භෞරවය, අභිනමානය හෝ පෞද්ගලිකභාවය නොලැබුණි නම්.

පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද

ඔබේ පැමිණිල්ල නිරාකරණය කර ගැනීමට පහත පියවර ගන්න:

1වන පියවර. ඔබේ පැමිණිල්ල ඔබේ ප්‍රාදේශීය කාර්යාලයේ කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයෙක් හෝ ඔබේ විෂය භාර සේවකයා සමඟ සාකච්චා කරන්න.

2වන පියවර. ඔබේ ප්‍රශ්න විසඳා ගැනීමට උත්සාහ කළ නමුත් එහි ප්‍රතිඵලය ගැන ඔබ තවමත් සතුටට පත්ව නැතිනම්, ඔබේ පැමිණිල්ල ඔබේ ප්‍රාදේශීය කාර්යාලයේ පෞද්ගලික සහ සාමාජිකයෙකු වෙත යොමු කිරීමට ඔබට හැකිය.

3වන පියවර. 1 සහ 2 පියවර මගින් ඔබේ පැමිණිල්ල විසඳා ගැනීමට නොහැකි වී නම්, පැමිණිලි සහ පෞද්ගලිකත්ව එකකය අමතන්න. එමගින් පැමිණිල්ල නිරාකරණය කර ගැනීමට වැඩිදුර පියවර ගනු ඇත. (ඇමතුම් විස්තර මේ පත්‍රිකාවේ පිටුපස සඳහන් වේ).

ඔබට ඇතුළත් කළ දීමට සහ ඔබේ ප්‍රශ්න වලට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට දෙපාර්තමේන්තුව කැප වී සිටී.

ඔබේ පැමිණිලි ගැන කටයුතු කරන විට අපි :

- උදව් සහගත, නිවැරදි සහ පහසුවෙන් පේරාමි ගත හැකි තොරතුරු ඔබට සපයන්නෙමු
- ඔබ හා අපේ සන්නිවේදන විනිත සහ කාරුණික වනු ඇත
- ඔබේ ඉල්ලීම් නොපමාව අදාළ පුද්ගලයා වෙත යොමු කරන්නෙමු

- ඔබේ ඉල්ලීම් වලට සාධාරණ කාලසීමාවක් තුළදී ප්‍රතිචාර දක්වන්නෙමු
- ප්‍රගතිය සහ පමාවීම ගැන ඔබට දැනුම් දෙන්නෙමු.

වැඩිදුර තොරතුරු

උදව් අවශ්‍යද?

භාෂා සේවා උපකාර සඳහා භාෂණ පරිවර්තකයෙක් ඔබට ලබා දීමට දෙපාර්තමේන්තුවට ප්‍රථමය. ඔබ වෙනුවෙන් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන ලෙස වෙනත් අයෙකුට පැවරීමට ඔබට හැකිය. නමුත් ඒ සඳහා ඔවුන්ට ඔබේ අවසරය දී තිබිය යුතුය

පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කර විසඳුමක් ලබාගැනීමේදී සමහරවිට සංවේදී ප්‍රශ්න තිබෙන්නට ප්‍රථමය. පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමේ සම්පූර්ණ ක්‍රියාවලිය තුළදීම ඔබට උදව් ආධාර ලබා දීමට දෙපාර්තමේන්තුවට හැකිය.

ඔබේ පැමිණිලි පිලිබදව එකරැස් කළ තොරතුරු වලට සිදුවන්නේ කුමක්ද?

ඔබේ පුද්ගලික සහ සෞඛ්‍ය තොරතුරු යොදාගත යුත්තේ හෝ අනාවරණය කළ යුත්තේ , අප එම තොරතුරු එකරැස් කරන අරමුණ සඳහා හෝ ඔබ සාධාරණ ලෙස අපේක්ෂා කරන අයුරු අදාළ අරමුණ සඳහා පමණක් විය යුතු බව අප හඳුනමු. ඔබේ පැමිණිල්ල විභාග කර විසඳුමක් ලබා දීම පිණිස ඔබේ පුද්ගලික හෝ සෞඛ්‍ය තොරතුරු දෙපාර්තමේන්තුවේ අදාළ අනෙකුත් අංශ සමග හුවමාරු කර ගැනීමට අවශ්‍ය විය හැකිය.

අපේ සේවා සහ කාර්යයන් ලබාදීම, සැලසුම් කිරීම, මුදල් සපයා ගැනීම, අධීක්ෂණය, ඇගයීම සහ වැඩිදියුණු කිරීම පිණිස සහ ව්‍යස්ථාපිත අවශ්‍යතා පිරිමැසීම සඳහා පුද්ගලික සහ සෞඛ්‍ය තොරතුරු පරාසයක් දෙපාර්තමේන්තුව විසින් එකරැස් කිරීම සහ පාවිච්චි කිරීම කරනු ලැබේ. එකරැස් කිරීමේ අරමුණ සඳහා අවශ්‍ය වූ විට හැර, ' පුද්ගලික සහ සෞඛ්‍ය තොරතුරුවල ඇති පුද්ගලයා හඳුන්වන තොරතුරු ඉවත් කරනු ලැබේ>

පැමිණිලි සහ පෞද්ගලිකත්ව එකකය

පැමිණිලි සහ පෞද්ගලිකත්ව එකකය, ප්‍රශංසා, දෙපාර්තමේන්තුවේ පැමිණිලි සහ පෞද්ගලිකභාවය පිලිබද වගකීම් කළමනාකරණය කරනු ලබයි. එහි කාර්ය මණ්ඩලය විසින් පැමිණිලි ඉදිරිපත් කරන්නන්ට සහාය වීම සහ පැමිණිලි එලදායී ලෙස කළමනාකරණය කිරීම සහ විසඳා ගැනීම ප්‍රවර්ධනය කරනු ලැබේ.

අනෙකුත් සම්බන්ධතා

ඔබට ඔබේ පැමිණිල්ල පහත පෙනෙන ආයතනයකට ඉදිරිපත් කිරීමටද හැකිය:

ආබාධිත සේවා කොමසාරිස් (Disability Services Commissioner)

ආබාධිත සේවා කොමසාරිස්, පැමිණිලි නිරාකරණය කිරීම පිණිස ආබාධිතයන් සහ ආබාධිත සේවා සමග ක්‍රියා කරයි.

දුරකථනය: 1800 677 342 (නොමිලේ ඇමතුම)

කන් ඇසීම සහ කතාවේ අපහසුකම් ඇති අයට TTY සේවය: 1300 726 563

ආබාධිත සේවා කොමසාරිස් වෙබ් අඩවිය [Disability Services Commissioner website](http://www.odsc.vic.gov.au/) <<http://www.odsc.vic.gov.au/>>

සෞඛ්‍ය පැමිණිලි කොමසාරිස්

වික්ටෝරියාවේ සෞඛ්‍ය සේවාව සහ සෞඛ්‍ය තොරතුරු පරිහරණය පිලිබද පැමිණිලි ලබාගැනීම සහ නිරාකරණය කිරීම සෞඛ්‍ය පැමිණිලි කොමසාරිස් විසින් කරනු ලබයි.

දුරකථනය:: 1300 582 113

සෞඛ්‍ය පැමිණිලි කොමසාරිස් වෙබ් අඩවිය [Health Complaints Commissioner website](https://www.hcc.vic.gov.au/) <<https://www.hcc.vic.gov.au/>>

මානසික සෞඛ්‍ය පැමිණිලි කොමසාරිස් (Mental Health Complaints Commissioner)

ඔබේ පැමිණිලි වස්තුවට වඩා මානසික සෞඛ්‍ය සේවා පිළිබඳව නම් ඔබට උදව් වීමට මානසික සෞඛ්‍ය පැමිණිලි කොමසාරිස්ට ප්‍රථමය.

දුරකථනය: : 1800 246 054

මානසික සෞඛ්‍ය පැමිණිලි කොමසාරිස් වෙබ් අඩවිය [Mental Health Complaints Commissioner website](http://www.mhcc.vic.gov.au)
<<http://www.mhcc.vic.gov.au>>

විකටෝරියානු ඔම්බඩ්ස්මන් වරයා

ඔම්බඩ්ස්මන් වරයා

ප්‍රාන්ත සහ පලාත ආණ්ඩු පිළිබඳ පැමිණිලි විභාග කිරීමේ බලය ඔම්බඩ්ස්මන් වරයා සතුව ඇත. මේ ආයතන වල තීරණ, කටයුතු සහ අකටයුතු පිළිබඳ පැමිණිලි ඔම්බඩ්ස්මන් වරයා විසින් විභාග කරනු ලැබේ.

දුරකථනය: : 9613 6222 Regional: 1800 806 314

විකටෝරියානු ඔම්බඩ්ස්මන් වරයාගේ වෙබ් අඩවිය. [Ombudsman Victoria website](https://www.ombudsman.vic.gov.au)
<<https://www.ombudsman.vic.gov.au>>

පුද්ගලිකභාවය සහ දත්ත ආරක්‍ෂා කිරීමේ කොමසාරිස් වරයාගේ කාර්යාලය (Office of the Commissioner for Privacy and Data Protection)

පුද්ගලිකභාවය සහ දත්ත ආරක්‍ෂා කිරීමේ කොමසාරිස් වරයාගේ කාර්යාලය විකටෝරියානු රජයේ ආයතන හෝ පලාත ආණ්ඩු විසින් තොරතුරු පුද්ගලිකභාවය පිළිබඳ මූලධර්ම එකක් හෝ ඊට වැඩි ගණනක් සඳහා අවනත නොවීම ගැන පැමිණිලි විභාග කරයි.

දුරකථනය: 1300 666 444

පුද්ගලිකභාවය සහ දත්ත ආරක්‍ෂා කිරීමේ කොමසාරිස් වරයාගේ කාර්යාලය වෙබ් අඩවිය [Commissioner for Privacy and Data Protection website](https://www.cdpd.vic.gov.au) <<https://www.cdpd.vic.gov.au>>

සෞඛ්‍ය සහ මානව සේවා දෙපාර්තමේන්තුවේ අමතන අන්දම

ඔබේ ප්‍රදේශයේ කාර්යාලය හෝ විෂයභාර සේවකයා ඇමතිම සඳහා පහත දැක්වෙන තොරතුරු බලන්න:

ඔබේ ප්‍රදේශයේ ඇමතුම් විස්තර

දෙපාර්තමේන්තුවේ ප්‍රසංසා සහ පුද්ගලිකත්ව එකකගේ ප්‍රසංසා සහ පැමිණිලි කණ්ඩායම ඇමතිමට කරුණාකර පහත විස්තර බලන්න.

දුරකථනය: 1300 884 706 (cost of a local call)

දෙපාර්තමේන්තුවේ ප්‍රසංසා සහ පැමිණිලි කණ්ඩායමට ඊමේල් පණිවිඩයක් යවන්න [Email the department's compliments and complaints team](mailto:complaints.reception@dhhs.vic.gov.au)
<complaints.reception@dhhs.vic.gov.au>

තැපැල් ලිපිනය:

පැමිණිලි සහ පොදුගලකත්ව එකකය
GPO Box 4057
Melbourne, Victoria 3000

අමතර තොරතුරු සඳහා පිවිසෙන්න [Department of Health and Human Services Making a complaint](https://www.dhhs.vic.gov.au/making-complaint)
<<https://www.dhhs.vic.gov.au/making-complaint>>

දෙපාර්තමේන්තුව විසින් සපයනු ලබන යම් සෞඛ්‍ය සේවාවක් ගත පසුපෙළුම් සැපයීම හෝ පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම සහ/හෝ මූල්‍ය කටයුතු ගැන අමතර තොරතුරු සඳහා පසුපෙළුම් සහ පැමිණිලි වෙබ් අඩවියට පිවිසෙන්න [Feedback and complaints website](https://www2.health.vic.gov.au/complaints)
<<https://www2.health.vic.gov.au/complaints>>.

පිවිසිය හැකි ආකෘතියකින් මේ ප්‍රකාශනය ලබා ගැනීමට 1300 884 706 අමතන්න, National Relay Service අවශ්‍ය නම් 13 36 77 අමතන්න.

අනුමැතිය සහ ප්‍රකාශනය වික්ටෝරියානු ආණ්ඩුව Victorian Government, 1 Treasury Place, Melbourne.

© State of Victoria, Department of Health and Human Services. August 2017

ISBN 978-0-7311-7207-8 (මාර්ගගත)

මෙතැනින් ලබා ගත හැකිය [Department of Health and Human Services Making a complaint](http://www.dhhs.vic.gov.au/making-complaint)
<<http://www.dhhs.vic.gov.au/making-complaint>>