

L'ensemble des services publics et communautaires doivent :

- être accueillants
- vous traiter avec respect
- vous traiter sur un pied d'égalité
- être conscients de la diversité culturelle
- vous aider à comprendre vos droits.

Vous avez le droit de vous plaindre d'un prestataire de services.

Le Médiateur de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud (NSW Ombudsman)

Nous sommes là pour aider tous les résidents de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud.

Nous voulons que tout le monde soit traité de manière équitable.

Nos services sont gratuits.

Contactez-nous



Appelez le 02 9286 1000

Appel gratuit 1800 451 524

en dehors de la zone métropolitaine de Sydney
-Àes frais de téléphonie portable peuvent s'appliquer.



info@ombo.nsw.gov.au



Service de relai téléphonique national 133 677



Interprète

Étape 1 : Appelez TIS au 131 450

Étape 2 : Demandez à parler aux services de médiation de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud - 9286 1000



www.ombo.nsw.gov.au

ISBN: 978-1-925885-43-9



Avez-vous rencontré un problème avec un des services publics ou communautaires de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud ?

Vous avez peut-être tenté de vous plaindre. Mais cela n'a pas fait avancer les choses.



Les services de médiation de l'État de la Nouvelle-Galles du Sud peuvent peut-être vous aider.



Nous pouvons vous aider à :

- envoyer une lettre au prestataire de services
- identifier la bonne personne à contacter
- expliquer le résultat que vous souhaitez obtenir de votre réclamation.

Nous pourrions peut-être :

- vous demander d'apporter les documents que vous possédez concernant votre réclamation, par exemple les lettres que vous avez peut-être envoyées au prestataire ou celles que le prestataire vous auraient adressé.



- parler au prestataire de services avec qui vous avez rencontré ce problème
- parler aux autres personnes qui vous auraient aidé.

Pensez-vous avoir été traité injustement ?



Vous avez tenté d'obtenir de l'aide, mais vous n'avez pas réussi à :

- régler le problème
- obtenir davantage d'informations
- en apprendre plus sur vos droits.



Le personnel n'était pas serviable, ou

- s'est montré impoli et vous a manqué de respect
- n'avait pas d'informations dans votre langue
- n'avait pas d'interprète.

D'autres personnes ont peut-être le même problème que vous. Nous travaillons avec les prestataires pour améliorer les services pour tout le monde.