

Tutti i servizi governativi e comunitari dovrebbero:

- farvi sentire i benvenuti
- trattarvi con rispetto
- trattarvi come tutti gli altri
- essere consapevoli di culture diverse
- aiutarvi a capire i vostri diritti.

È vostro diritto lamentarvi di un fornitore di servizi.

## Difensore civico del NSW

Siamo a disposizione per aiutare tutti i residenti del NSW.

Vogliamo che tutti vengano trattati equamente. Il nostro servizio è gratuito.

### Contattateci



Chiamate il numero 02 9286 1000

Numero verde 1800 451 524

al di fuori dell'area metropolitana di Sydney, potrebbero essere applicati costi di telefonia mobile.



[info@ombo.nsw.gov.au](mailto:info@ombo.nsw.gov.au)



National Relay Service (servizio per persone con problemi d'udito e/o disturbi del linguaggio)  
133 677



Servizi di interpretariato

1: Chiamare TIS al numero 131 450

2: Chiedere di parlare con il difensore civico del NSW (NSW Ombudsman) - 9286 1000



[www.ombo.nsw.gov.au](http://www.ombo.nsw.gov.au)

ISBN: 978-1-925885-49-1



**Avete un problema con un servizio governativo del NSW o con un servizio per la comunità?**

# Potreste aver provato a fare un reclamo, ma non ha funzionato.



## Il difensore civico del NSW potrebbe essere in grado di aiutarvi.



### Possiamo aiutarvi a:

- mandare una lettera al fornitore di servizi
- trovare la persona giusta da contattare
- esprimere il risultato che vorreste ottenere dal reclamo.

### Potremmo:

- chiedervi di portare qualsiasi documento che avete riguardo al problema, ad esempio, lettere che avete scritto al fornitore di servizi o lettere che il fornitore di servizi ha scritto a voi
- parlare con il fornitore di servizi con cui avete un problema
- parlare con altre persone che vi hanno aiutato.



## Pensate di essere stati/e trattati/e in modo ingiusto?



Avete provato a chiedere aiuto, ma non siete riusciti/e a:

- risolvere il problema
- ottenere maggiori informazioni
- capire quali sono i vostri diritti.



Il personale non vi è stato d'aiuto, oppure

- è stato scortese e irrispettoso
- non aveva informazioni nella vostra lingua
- non aveva un/un' interprete a disposizione.

Altre persone potrebbero avere il vostro stesso problema. Lavoriamo con i fornitori di servizi per migliorare i servizi per tutti.