



leichhardt

Ομάδα κοινοτικής
συγκοινωνίας

9558 6800

www.lctg.net.au

marrickville
leichhardt

Ενημερωτικό Φυλλάδιο Επιβατών

Περιεχόμενα

Περιγραφή, επιλεξιμότητα, άλλες γλώσσες	3
Εγγραφή, εχεμύθεια	4
Κρατήσεις και στοιχεία επικοινωνίας	5
Ακυρώσεις, χρεώσεις, βοήθεια	6
Πληροφορίες & υπηρεσίες	7
Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Επιβατών	7
Φροντιστές, συνηγορία, επαναξιολόγηση	10
Σχόλια, απόψεις & παράπονα	11
Πώς να διακόψετε μια υπηρεσία	12
Σχετικά με την Κοινοτική Συγκοινωνία Leichhardt Marrickville	12

τελευταία ενημέρωση Μάιος 2014

Η Κοινοτική Συγκοινωνία Leichhardt
Marrickville λειτουργεί από την
κοινότητα για την κοινότητα

Η Ομάδα Κοινοτικής Συγκοινωνίας Leichhardt Marrickville είναι ένας κοινοτικός
οργανισμός και μια μη κερδοσκοπική κοινοτική υπηρεσία.

Ταχ. Διεύθυνση: Unit C, 6 Carrington Road, Marrickville, 2204

Ηλ. Ταχυδρομείο: admin@lctg.net.au

Διαδίκτυο: www.lctg.net.au

Φαξ: 9558 8292

Τηλέφωνο: 9558 6800

Τι είναι η Κοινοτική Συγκοινωνία;

Ο σκοπός, η φιλοσοφία της Κοινοτικής Συγκοινωνίας βασικά είναι να διασφαλίζει ότι οι πάντες στην κοινωνία έχουν ίσες ευκαιρίες - πρόσβαση σε υπηρεσίες μεταφορών επιβατών που ο καθένας χρειάζεται για να πορεύεται στη ζωή του.

Πώς λειτουργεί;

Στη ΝΝΟ, Κοινοτική Συγκοινωνία είναι αυτή που συνήθως λειτουργεί από έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό. Αυτοί οι οργανισμοί χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση για την παροχή υπηρεσιών μεταφοράς επιβατών. Τα χρήματα χορηγούνται σε γεωγραφική βάση.

Ο οργανισμός LMCTG χρηματοδοτείται για την παροχή υπηρεσιών Κοινοτικής Συγκοινωνίας σε δικαιούχους ανθρώπους που ζουν στους Δήμους Marrickville και Leichhardt.

Ας ξεκινήσουμε από την αρχή

Η πρόσβαση σε υπηρεσίες Κοινοτικής Συγκοινωνίας δεν αποτελεί δικαίωμα με τον ίδιο τρόπο όπως για παράδειγμα η υγειονομική περίθαλψη βάσει του εθνικού συστήματος υγείας Medicare.

Το γεγονός αυτό επιδρά με 2 τρόπους:

- Πρέπει να δικαιούστε για να λάβετε τις υπηρεσίες
- Οι υπηρεσίες δεν είναι εγγυημένες - πρέπει να λειτουργούν εντός των πόρων που διαθέτει το πρόγραμμα.

Δικαιούμαι τις υπηρεσίες;

Οι υπηρεσίες LMCTG χρηματοδοτούνται βάσει 2 διαφορετικών προγραμμάτων:

- το Πρόγραμμα Οικιακής και Κοινοτικής Φροντίδας (HACC), και
- το Πρόγραμμα Κοινοτικής Συγκοινωνίας

Ο οργανισμός LMCTG υποβάλει αίτηση για χρηματοδότηση βάσει αυτών (και άλλων) προγραμμάτων, αλλά οι αποφάσεις λαμβάνονται από τους πολιτικούς και τους γραφειοκράτες. Η χρηματοδότηση καθορίζει τις απαιτήσεις επιλεξιμότητας - αυτές δεν αποφασίζονται από το LMCTG.

Και οι δύο αυτές πηγές χρηματοδότησης έχουν διαφορετικά κριτήρια επιλεξιμότητας.

Υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από το πρόγραμμα HACC

Μπορείτε να μετακινήσετε ικανοποιητικά; Μπορείτε να πάτε σε όλα τα καταστήματα και στις υπηρεσίες που χρειάζεστε; Τι γίνεται αν θέλετε να επισκεφθείτε φίλους ή να βγείτε από το σπίτι σας; Δεν μπορείτε;

Βασικό μέλημα του προγράμματος HACC είναι να βοηθάει τους ανθρώπους να παραμείνουν στο σπίτι τους και να παρέχει τις βασικές υπηρεσίες για να επιτευχθεί αυτό. Αναφορικά με την Κοινοτική Συγκοινωνία, μέλημά της είναι να σας βοηθάει να πάτε στα μέρη που πρέπει να πάτε.

Η χρηματοδότηση του προγράμματος HACC επικεντρώνεται σε ηλικιωμένους και άτομα με κάποια αναπηρία, αλλά αυτό από μόνο του δεν είναι η συνολική εικόνα. Αν έχετε δυσκολίες με τις καθημερινές σας ασχολίες και δεν μπορείτε να μετακινηθείτε ικανοποιητικά, τότε μπορείτε να δικαιούστε τις υπηρεσίες.

Αν ήδη λαβαίνετε άλλες υπηρεσίες HACC όπως Κατ' Οίκον Διανομή Γευμάτων, ή Βοήθεια Γειτονιάς ή Συντήρηση Σπιτιού, τότε είναι σχεδόν βέβαιο ότι ήδη είστε δικαιούχος.

Αλλά το καλύτερο πράγμα που πρέπει να κάνετε είναι να μην θεωρήσετε αυτόματα ότι δικαιούστε ή δεν δικαιούστε - αλλά να μιλήσετε πρώτα με το γραφείο μας.

Μιλάμε τη γλώσσα σας;

Αυτό το Φυλλάδιο, καθώς και το έντυπο με το συνοπτικό οδηγό για τις υπηρεσίες μας διατίθενται σε διάφορες κοινοτικές γλώσσες.

Είστε επίσης ευπρόσδεκτοι να επικοινωνήσετε απευθείας με το γραφείο μας. Για να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα από το τηλέφωνο μπορείτε να καλέσετε την Υπηρεσία Μεταφραστών και Διερμηνέων (TIS) στο 131 450.

Υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από το πρόγραμμα CTP

Οι υπηρεσίες του Προγράμματος Κοινοτικής Συγκοινωνίας (CTP) είναι για άτομα που «μειονεκτούν συγκοινωνιακά».

Αυτό σημαίνει οποιαδήποτε κατάσταση όπου περιορίζετε ή δεν έχετε καθόλου πρόσβαση σε ιδιωτικό μέσο μεταφοράς και δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη «συμβατική» συγκοινωνία, όπως λεωφορεία ή τρένα. Το θέμα δεν είναι μόνο αν οι συμβατικές συγκοινωνίες λειτουργούν κοντά στην περιοχή σας, είναι επίσης αν μπορείτε να τις χρησιμοποιήσετε.

Σε αντίθεση με το πρόγραμμα HACC, οι υπηρεσίες CTP διατίθενται σε άτομα οποιασδήποτε ηλικίας, με ή χωρίς αναπηρία - είναι για όλους που «μειονεκτούν συγκοινωνιακά».

Και πάλι, αν δεν είστε βέβαιοι, μιλήστε με το γραφείο μας.

Οπότε τι πρέπει να κάνω τώρα;

Ίσως το μαντέψατε! Τηλεφωνήστε στο γραφείο μας.

Το προσωπικό του γραφείου μας μπορεί να συζητήσει μαζί σας την κατάσταση και τις περιστάσεις σας και να σας συμβουλευτεί για τις δύο υπηρεσίες και την επιλεξιμότητά σας.

Αν δικαιούστε και θέλετε να προχωρήσετε, τότε θα χρειαστεί 'να γραφτείτε στα βιβλία μας'. Το προσωπικό θα κανονίσει για τη διαδικασία αξιολόγησης, η οποία γίνεται εύκολα από το τηλέφωνο και διαρκεί περίπου 15 λεπτά για να ολοκληρωθεί.

Αν δεν δικαιούστε, το προσωπικό μας θα σας δώσει τις καλύτερες συμβουλές για τυχόν άλλες εναλλακτικές λύσεις.

Μπορώ να παραπέμψω κάποιον άλλο;

Σίγουρα μπορείτε. Φυσικά πρέπει να γνωρίζουμε αν το άτομο αυτό ενδιαφέρεται για τις υπηρεσίες μας και συμφωνεί να γίνει επιβάτης.

Εγγραφή

Η διαδικασία είναι εύκολη και απλή.

Καταρχάς θα σας ζητήσουν βασικά στοιχεία όπως το όνομα, τη διεύθυνσή σας κλπ.

Το επόμενο βήμα είναι να μάθουμε για το πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα. Αυτό περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την ικανότητά σας αν μπορείτε να κάνετε πράγματα τώρα. Αυτό γίνεται για να βεβαιωθούμε ότι οι οδηγοί μας γνωρίζουν εκ των προτέρων για πράγματα όπως αν χρειάζεστε βοήθεια από την πόρτα σας, να επιβιβαστείτε στο όχημα, κλπ. Θα πρέπει να γνωρίζουμε το όνομα και μερικές λεπτομέρειες για το ποιο άτομο να επικοινωνήσουμε σε περίπτωση ανάγκης, το όνομα του φροντιστή σας (αν έχετε), κλπ.

Για να μπορέσουμε να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα, ελπίζουμε να μας δώσετε τις απαντήσεις που χρειαζόμαστε, αλλά αυτό εξαρτάται από εσάς αν θέλετε να απαντήσετε στις ερωτήσεις μας ή όχι.

Χρήσιμη οδηγία!

Η εγγραφή περιλαμβάνει παροχή πληροφοριών σχετικά με το γιατρό σας και στοιχεία επικοινωνίας για έκτακτη ανάγκη. Αν έχετε έτοιμα αυτά τα στοιχεία, όπως αριθμούς τηλεφώνου και διευθύνσεις πριν τηλεφωνήσετε, θα κάνει τη διαδικασία ταχύτερη και ευκολότερη.

Είναι σημαντικό να εξουσιοδοτήσετε το άτομο που προτείνετε να είναι το άτομο επικοινωνίας σας.

Ένα τελικό βήμα

Αφού τελειώσουμε με τις ερωτήσεις, θα σας ρωτήσουμε αν συμφωνείτε για μερικά από τα στοιχεία σας να μεταβιβαστούν σε τρίτα πρόσωπα.

Εάν συμφωνήσετε, στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιών θα χορηγηθούν σε κυβερνητικές υπηρεσίες. Τα δεδομένα θα είναι κρυπτογραφημένα με έναν κωδικό πριν αποσταλούν στις υπηρεσίες αυτές. Χρησιμοποιούνται για τους σκοπούς προγραμματισμού και είναι χρήσιμα τόσο στο LMCTG όσο και στους φορείς χρηματοδότησης. Τα δεδομένα χρησιμοποιούνται επίσης ως απόδειξη ότι το LMCTG έχει παράσχει υπηρεσίες σε εσάς και χρησιμοποιούνται στις αποφάσεις χρηματοδότησης.

Θα διαβιβάσουμε επίσης αυτές τις πληροφορίες σε άλλους τοπικούς φορείς αν μας ζητηθεί. Αυτό γίνεται ώστε να μη χρειάζεται να επαναλάβετε τις ίδιες πληροφορίες σε άλλους τοπικούς οργανισμούς που ενδέχεται να χρησιμοποιήσετε στο μέλλον.

Αν δεν συμφωνήσετε για τη μεταβίβαση των στοιχείων σας σε άλλους, θα τα κρατήσουμε μόνο για δική μας χρήση. Περισσότερες πληροφορίες για το πώς λειτουργεί αυτή η διαδικασία διατίθενται αν επικοινωνήσετε με το γραφείο.

Εχεμύθεια

Το LMCTG δεσμεύεται από τη νομοθεσία προστασίας προσωπικού απορρήτου και συμμορφωνόμαστε με αυτές τις απαιτήσεις.

Όλες οι πληροφορίες σχετικά με τους επιβάτες φυλάσσονται με ασφάλεια στο γραφείο μας. Παλιές πληροφορίες σε έντυπη μορφή και φάκελοι καταστρέφονται τακτικά με το σωστό τρόπο και οι πληροφορίες που καταχωρούνται σε υπολογιστή προστατεύονται με κωδικό πρόσβασης.

Τα προσωπικά σας στοιχεία δεν κοινοποιούνται ποτέ σε κανέναν χωρίς την άδειά σας.

Έχετε το δικαίωμα να σας ενημερώνουν για τα οποιαδήποτε προσωπικά σας στοιχεία.

Πληροφορία!

Η απόφασή σας να μην χορηγήσετε στοιχεία για λόγους προστασίας του προσωπικού απορρήτου δεν επηρεάζει το δικαίωμά σας για υπηρεσίες.

Και μετά τι γίνεται;

Αν θέλετε μπορείτε να περιμένετε για το Σχέδιο Υπηρεσίας σας να έρθει ταχυδρομικώς (βλέπε παρακάτω), αλλά σε κάθε περίπτωση είστε έτοιμοι να κάνετε κράτηση!

Μέχρι αυτό το στάδιο το προσωπικό θα πρέπει να έχει συζητήσει μαζί σας το είδος της υπηρεσίας ή των υπηρεσιών που διατίθενται και ταιριάζουν στις ανάγκες σας. Μπορούν επίσης να ενημερώσουν για τις ώρες και ημερομηνίες που είναι διαθέσιμες.

Το Σχέδιο της Υπηρεσίας σας

Αν είστε ξεκάθαροι για τις προσδοκίες γι' αυτά που θα λαβαίνετε από το LMCTG αυτό είναι θετικό για σας – και καλό για μας!

Το Σχέδιο Υπηρεσίας σας είναι μια γραπτή δήλωση από το LMCTG ως προς το ποιες υπηρεσίες έχετε επιλέξει, τους όρους που συνδέονται με αυτές τις υπηρεσίες (για παράδειγμα η χρέωση) και πότε να αναμένετε να τις λαβαίνετε (όπως κάθε δεκαπενθήμερο). Θα πρέπει να το λάβετε σε 2 εβδομάδες μετά την εγγραφή.

Θα λάβετε το σχέδιό σας ταχυδρομικώς (ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αν προτιμάτε), το φυλλάδιο αυτό, άλλα φυλλάδια σχετικά με τις υπηρεσίες μας, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες που ζητήσατε - ή το προσωπικό νομίζει ότι θα είναι χρήσιμα για εσάς. Αν νομίζετε ότι το Σχέδιο Υπηρεσίας είναι λανθασμένο, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε αμέσως με το γραφείο.

Σχετικά με τις κρατήσεις

Οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν μόνο μέσω του γραφείου - όχι με τους οδηγούς.

Διαφορετικές υπηρεσίες έχουν διαφορετικούς τρόπους για να κάνετε κράτηση. Τα τακτικά δρομολόγια για ψώνια και τα συχνά δρομολόγια (Shuttle), για παράδειγμα, μπορείτε να κάνετε κρατήσεις σε τακτική βάση, όπως μόνιμη δεκαπενθήμερη κράτηση. Ή αν προτιμάτε, απλά τηλεφωνήστε (εκ των προτέρων) όταν θέλετε να τα χρησιμοποιήσετε.

Η κράτηση για μεταφορά στα ραντεβού συνήθως γίνεται όταν έχετε κάποιο ραντεβού. Όποια κι αν είναι η περίπτωση, ο καλύτερος τρόπος συνήθως είναι να κάνετε την κράτηση νωρίς.

Επικοινωνία με το Γραφείο

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Γραφείο με προσωπική επίσκεψη, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (δείτε λεπτομέρειες στη σελίδα 2) ή τηλεφωνικά.

Η συντριπτική πλειοψηφία επιβατών επικοινωνούν μαζί μας τηλεφωνικά, και λόγω του πολύ μεγάλου αριθμού ανθρώπων που είναι γραμμένοι στα βιβλία μας, μερικές φορές το σύστημα είναι υπερφορτωμένο, ιδιαίτερα το πρωί.

Εάν η κλήση σας απαντήθηκε από τον αυτόματο τηλεφωνητή, παρακαλείστε να περιμένετε μέχρι το τέλος του ηχογραφημένου μηνύματος, περιμένετε μέχρι να ακούσετε το χαρακτηριστικό ήχο και μετά αφήστε το μήνυμά σας. Φυσικά θα πρέπει να αφήσετε το όνομά σας και τον αριθμό τηλεφώνου, αλλά ένα σύντομο μήνυμα σχετικά με το λόγο που τηλεφωνάτε μπορεί να βοηθήσει το προσωπικό να είναι έτοιμο με τις πληροφορίες που χρειάζεστε.

Απαντούμε σε όλα τα μηνύματα, αλλά σας υπενθυμίζουμε ότι το προσωπικό χρειάζεται να θέσει σε προτεραιότητα τα θέματα μεταφοράς της ημέρας εκείνης, όπως η επιστροφή από ραντεβού στους γιατρούς. Μπορεί να υπάρχει κάποια καθυστέρηση ενώ το προσωπικό εξετάζει το αίτημά σας, ή απλά το γραφείο μπορεί να έχει κατακλυσθεί από κλήσεις. Σας παρακαλούμε να είστε υπομονετικοί.

Σας υπενθυμίζουμε ότι δεν απαντάμε αμέσως σε μια αίτηση κράτησης για Εκδρομή (μόνο), εκτός εάν η εν λόγω Εκδρομή είναι ήδη πλήρης. Πιο κοντά στην ημερομηνία της Εκδρομής θα επικοινωνήσουμε μαζί σας και θα σας δώσουμε την ώρα που θα σας παραλάβουμε για τη συγκεκριμένη εκδρομή.

Χρήσιμη οδηγία!

Αν θέλετε να πάτε σε ραντεβού στο γιατρό σας, τότε φροντίστε να επικοινωνήσετε με το γραφείο εκ των προτέρων, μόλις γνωρίζετε πότε θα είναι το ραντεβού σας.

Συχνά γίνονται πολλές κρατήσεις για τις υπηρεσίες Ατομικής ή Ευέλικτης Μεταφοράς, και μπορεί να χρειαστεί να περιμένετε μερικές εβδομάδες για την πρώτη σας μεταφορά.

Πληροφορία!

Οι ώρες γραφείου είναι 9πμ με 4μμ, εργάσιμες ημέρες.

Μηνύματα που έχουν καταγραφεί μετά τις 4μμ δεν συλλέγονται από το προσωπικό μέχρι το πρωί της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Επικοινωνία μαζί σας

Το γραφείο θα προσπαθεί πάντα να επικοινωνήσει μαζί σας εάν μια υπηρεσία ακυρωθεί ή υπάρχουν σημαντικές καθυστερήσεις στο πρόγραμμα. Είναι πολύ χρήσιμο εάν το τηλέφωνο του σπιτιού σας έχει αυτόματο τηλεφωνητή.

Αν έχετε κινητό τηλέφωνο σας παρακαλούμε να ενημερώσετε το γραφείο. Είναι μια πολύ πιο γρήγορη και άμεση μέθοδος ενημέρωσης για συμβάντα, και, στην περίπτωση της Ατομικής ή Ευέλικτης Μεταφοράς, μπορούμε σας ενημερώσουμε άμεσα για το πότε θα γίνει το δρομολόγιο επιστροφής. Παρακαλείστε να βεβαιωθείτε ότι το κινητό σας είναι ανοιχτό και επίσης να έχετε μια υπηρεσία μηνυμάτων.

Οι ακυρώσεις σας

Όταν τα δρομολόγια του LMCTG είναι πλήρη, οι επιβάτες ρωτούνται αν θα ήθελαν να καταχωρηθούν στη «λίστα αναμονής», σε περίπτωση που ακυρώσει κάποιος άλλος επιβάτης και υπάρχει διαθέσιμη ώρα.

Είναι σπάνιο να μην έχουμε τουλάχιστον ένα άτομο στη λίστα αναμονής για κάθε συγκεκριμένη ημέρα και δεν είναι ασυνήθιστο να έχουμε 4 έως 6 άτομα στη λίστα.

Οι ακυρώσεις μας

Το LMCTG δεν μπορεί και δεν εγγυάται το δρομολόγιό σας, αλλά θα καταβάλλει πάντα κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διασφαλίσει ότι θα γίνει.

Μπορεί να συμβούν απροσδόκητα μηχανικά προβλήματα ή ξαφνική ασθένεια του οδηγού. Έχουμε σχέδια έκτακτης ανάγκης για αυτά τα συμβάντα, αλλά μερικές φορές αυτά τα σχέδια δεν λειτουργούν. Αν ακυρωθεί ένα δρομολόγιο θα προσπαθήσουμε πάντα να επικοινωνήσουμε μαζί σας.

Σημαντικό!

Εάν δεν μπορείτε να πάτε στην κράτησή σας, θα μας βοηθούσε πάρα πολύ εάν επικοινωνήσετε με την υπηρεσία. Έτσι θα μπορούσαμε να διαθέσουμε τη θέση σας σε κάποιον που είναι καταχωρημένος στη λίστα, κάποιος που διαφορετικά θα δεν θα μπορούσε να πάει.

Πληροφορίες για τις χρεώσεις

Οι χρεώσεις μας βοηθάνε να ανακτήσουμε μέρος των δαπανών για τη λειτουργία της υπηρεσίας.

Αν αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσκολίες τότε μπορείτε να έχετε μια εμπιστευτική συζήτηση με το Γραφείο. Ίσως να είμαστε σε θέση να διαπραγματευτούμε φθηνότερα εισιτήρια για σας ή να καταλήξουμε σε κάποια άλλη συμφωνία.

Οι οδηγοί δεν επιτρέπεται να διαπραγματεύονται τις χρεώσεις, γι' αυτό σας παρακαλούμε να συζητήσετε το θέμα με το γραφείο πολύ πριν από το δρομολόγιό σας.

Πληροφορία!

Δεν θα στερηθείτε φροντίδα και υπηρεσίες λόγω της αδυναμίας σας να πληρώσετε τη χρέωση για λόγους που δεν μπορείτε να ελέγξετε.

Βοήθεια στα δρομολόγια, γενικά

Σε όλα τα δρομολόγια παρέχεται ένα επίπεδο βοήθειας και οι οδηγοί θα σας βοηθάνε πάντα με πράγματα όπως επιβίβαση και αποβίβαση από το όχημα σε περίπτωση που έχετε ανάγκη. Ωστόσο θέλουμε να δώσετε ιδιαίτερη προσοχή ότι το επίπεδο της βοήθειας κυμαίνεται ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας.

Τα Δρομολόγια για Ψώνια στο Leichhardt, για παράδειγμα, έχουν έναν βοηθό στο όχημα για να σας βοηθήσει με τα ψώνια σας. Όμως τα πυκνά δρομολόγια Shuttle δεν έχουν σχεδιαστεί για μεγάλα ψώνια και δεν έχουν βοηθό. Για λόγους ασφαλείας, οι οδηγοί στα πυκνά δρομολόγια δεν μπορούν να απομακρυνθούν από το όχημα και να βοηθήσουν με τα ψώνια στην πόρτα σας.

Το Γραφείο θα χαρεί να σας συμβουλευτεί σχετικά με το επίπεδο της βοήθειας στις διάφορες υπηρεσίες, αλλά τελικά η επιλογή της υπηρεσίας είναι δική σας.

Προσωπική βοήθεια, συγκεκριμένα

Προφανώς, δεν είναι όλοι οι επιβάτες το ίδιο - ορισμένοι χρειάζονται περισσότερη βοήθεια, άλλοι λιγότερη.

Ο καθορισμός του επιπέδου βοήθειας που είναι κατάλληλο για μεμονωμένους επιβάτες δεν είναι εύκολη υπόθεση. Αυτό που ένας επιβάτης μπορεί να θεωρεί ως κατάλληλη βοήθεια ένας άλλος επιβάτης μπορεί να θεωρήσει ως υπερβολή, υποτιμητικό της ικανότητάς του, μια προσβολή στην υπερηφάνειά του.

Οι οδηγοί χρειάζονται σαφήνεια στο θέμα αυτό. Η βοήθεια είναι μέρος της υπηρεσίας, οπότε ενημερώστε τους οδηγούς μας αν χρειάζεστε βοήθεια.

Πληροφορίες στα δάχτυλα των χεριών σας

Η λήψη πληροφοριών για τις υπηρεσίες μας ή οποιοδήποτε τομέα των λειτουργιών του LMCTG είναι αρκετά εύκολη.

Μέσω του Γραφείου

Αυτοπροσώπως ή τηλεφωνικά, το προσωπικό του γραφείου μπορεί να παρέχει πληροφορίες σχετικά με:

- > πρόσβαση σε υπηρεσίες και επιλεξιμότητα
- > λεπτομέρειες για όλες τις υπηρεσίες μας
- > και πώς λειτουργεί το σύστημα

Το προσωπικό μπορεί να κανονίσει να σας σταλούν:

- > φυλλάδια για τις υπηρεσίες μας
- > ημερολόγιο για τις δικές σας κρατήσεις
- > κατάσταση με τους τρέχοντες προορισμούς των Εκδρομών μας και τις ημερομηνίες.

Μέσω της Ιστοσελίδας μας

Μπορείτε να βρείτε:

- > φυλλάδια για τις υπηρεσίες μας
- > ενημερωμένη κατάσταση με προορισμούς των Εκδρομών μας που μπορείτε να κατεβάσετε και να εκτυπώσετε

Υπάρχουν επίσης:

- > ημερολόγιο όλων των υπηρεσιών
- > ειδήσεις για το LMCTG και γενικά για τις μεταφορές
- > διασυνδέσεις με άλλους σχετικούς οργανισμούς
- > άλλες πληροφορίες
- > ακόμη και μερικά διασκεδαστικά πράγματα, όπως οι ταινίες μας!

Οι Υπηρεσίες του LMCTG

Μπορείτε να πάρετε πολύ περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις υπηρεσίες επικοινωνώντας με το γραφείο μας, ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας.

Οι υπηρεσίες αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου. Η περιλήψη που ακολουθεί είναι ακριβής κατά το χρόνο της εκτύπωσης.

- > Ατομική Μεταφορά σε ραντεβού και εκδηλώσεις.
- > Ευέλικτη Μεταφορά - περιορισμένη «εκτός περιοχής», «εκτός εργασιμων ωρών» και Συνοδεία Μεταφοράς
- > πολυάριθμα δρομολόγια για ψώνια για ομάδες και άτομα, για τρόφιμα ή ειδικά αντικείμενα, συμπεριλαμβανομένων τακτικών δρομολογίων προς το Market Place και Μετρό Marrickville
- > μηνιαίο δρομολόγιο στις Ιχθυαγορές
- > δύο φορές το μήνα Εκδρομές σε διάφορα μέρη και επίσης διατίθενται Εκδρομές μισής μέρας
- > μηνιαία Εκδρομή Αγορών σε διάφορα εμπορικά κέντρα και καταστήματα
- > το δρομολόγιο Jetstream - ένα δρομολόγιο σε όλο το Marrickville από πόρτα σε πόρτα και κανονισμένες στάσεις, διεξάγεται εβδομαδιαία
- > το δρομολόγιο TigeRider - ένα δρομολόγιο σε όλο το Leichhardt από πόρτα σε πόρτα και κανονισμένες στάσεις, διεξάγεται δύο φορές την εβδομάδα

Χρήση της Υπηρεσίας – Τα Δικαιώματα και οι Υποχρεώσεις σας

Φυσικά, όταν χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες LMCTG έχετε μια προσδοκία για το πώς θα πρέπει να σας συμπεριφέρονται. Ομοίως, κατά την παροχή υπηρεσιών προς εσάς, είναι σημαντικό για το LMCTG ένα επίπεδο συνεργασίας από εσάς, έτσι ώστε οι υπηρεσίες να λειτουργούν ομαλά και όλοι να αντιμετωπίζονται δίκαια και ισότιμα. Το σλόγκαν μας είναι «βοηθήστε μας για να μπορέσουμε να σας βοηθήσουμε».

Τα παρακάτω κεφάλαια καθορίζουν τις δικές μας και τις δικές σας προσδοκίες.

Αποτελούν μέρος των κανονισμών του LMCTG, και αντανakλούν τον Καταστατικό Χάρτη Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων για Κοινοτική Φροντίδα που αναπτύχθηκε από την Κοινοπολιτειακή Κυβέρνηση. Σε ορισμένες περιπτώσεις αντανakλούν το νόμο, όπως είναι τα δικαιώματα του προσωπικού σας απορρήτου.

Είναι σημαντικά, γι' αυτό αφιερώστε λίγο χρόνο να ρίξετε μια ματιά.

Εάν σε οποιαδήποτε στιγμή θεωρείτε ότι δεν σας συμπεριφέρονται σύμφωνα με τα δικαιώματά σας, ή αν πιστεύετε ότι μερικοί ουσιώδεις παράγοντες έχουν αγνοηθεί, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Πληροφορία!

Η Κοινοτική Συγκοινωνία Leichhardt δεν κάνει διακρίσεις με βάση τα κοινά κριτήρια διακρίσεων όπως φυλή, εθνότητα, θρησκεία, φύλο, σεξουαλική προτίμηση ή ηλικία.

Δικαιώματα Επιβατών

Μπορείτε αναμένετε από το LMCTG:-

1. ΓΕΝΙΚΑ

- α) να σας συμπεριφέρονται και να σας αποδέχονται ως άτομο και να σέβονται τις ατομικές σας προτιμήσεις
- β) να σας συμπεριφέρονται με αξιοπρέπεια και να σέβονται την προσωπική σας ζωή
- γ) να λαβαίνετε φροντίδα που σέβεται εσάς, την οικογένεια και το σπίτι σας
- δ) να λαβαίνετε φροντίδα χωρίς να είστε υποχρεωμένοι να αισθάνεστε ευγνωμοσύνη σε εκείνους που σας παρέχουν φροντίδα
- ε) έχετε δικαίωμα στην πλήρη και αποτελεσματική χρήση όλων των ανθρωπίνων, νομικών και καταναλωτικών δικαιωμάτων σας, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος ελευθερίας του λόγου σχετικά με τη φροντίδα σας
- στ) να σας συμπεριφέρονται χωρίς εκμετάλλευση, κακοποίηση, διακρίσεις, παρενόχληση ή αμέλεια

2. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

- α) να συμμετέχετε στον καθορισμό της κοινοτικής φροντίδας που είναι καταλληλότερη στις ανάγκες σας
- β) να επιλέγετε τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που ανταποκρίνονται καλύτερα στις αξιολογημένες ανάγκες σας από την κοινοτική φροντίδα που μπορεί να σας παρέχεται και να είναι εντός των ορίων των διαθέσιμων πόρων
- γ) να συμμετέχετε στη λήψη αποφάσεων που σας επηρεάζουν
- δ) να μπορεί ο αντιπρόσωπός σας να συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων που σχετίζονται με τη φροντίδα σας αν εσείς δεν μπορείτε

3. ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- α) να λαβαίνετε αξιόπιστη, συντονισμένη, ασφαλή, ποιοτική φροντίδα και υπηρεσίες που είναι κατάλληλες για τις αξιολογημένες ανάγκες σας
- β) να σας δίνεται πριν, ή εντός 14 ημερών αφού αρχίσετε να λαβαίνετε φροντίδα, ένα γραπτό σχέδιο της φροντίδας και των υπηρεσιών που θα αναμένετε να λαβαίνετε
- γ) να λαβαίνετε φροντίδα και υπηρεσίες όπως περιγράφονται στο σχέδιο που λαμβάνουν υπόψη τον τρόπο ζωής σας, άλλες ρυθμίσεις φροντίδας και τις πολιτιστικές, γλωσσικές και θρησκευτικές προτιμήσεις σας
- δ) έχετε το δικαίωμα για συνεχή επανεξέταση της φροντίδας και των υπηρεσιών που λαβαίνετε (τόσο περιοδικές και ανάλογα τις αλλαγές στις προσωπικές σας περιστάσεις) και τροποποίηση της φροντίδας και των υπηρεσιών, όπως απαιτείται

4. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- α) έχετε το δικαίωμα για προστασία του απορρήτου και εχεμύθειας των προσωπικών σας στοιχείων
- β) να έχετε πρόσβαση στα προσωπικά σας στοιχεία

5. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- α) να σας βοηθούν να καταλάβετε όλες τις πληροφορίες που σας δίνονται
- β) να σας δοθεί ένα αντίγραφο του Καταστατικού Χάρτη Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων για την Κοινοτική Φροντίδα
- γ) να σας προσφέρουν μια γραπτή συμφωνία που θα περιλαμβάνει όλα τα συμφωνηθέντα θέματα
- δ) να επιλέγετε ένα άτομο για να μιλήσει εκ μέρους σας για οποιοδήποτε σκοπό

6. ΣΧΟΛΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

- α) να σας δοθούν πληροφορίες για το πώς να κάνετε σχόλια και παράπονα σχετικά με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που λαβαίνετε
- β) να παραπονεθείτε για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που λαβαίνετε χωρίς φόβο ότι θα χάσετε τη φροντίδα ή ότι θα μειονεκτήσετε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο
- γ) να διερευνώνται τα παράπονά σας δίκαια και εμπιστευτικά και να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για να επιλύονται τα τυχόν προβλήματα

7. ΧΡΕΩΣΕΙΣ

- α) να καθορίζονται οι χρεώσεις σας με τρόπο που είναι διάφανης, προσιτός και δίκαιος
- β) να λαβαίνετε λογαριασμούς που είναι σαφείς και σε μια μορφή που είναι κατανοητή
- γ) να επανεξετάζονται οι χρεώσεις σας σε τακτά χρονικά διαστήματα και κατόπιν αιτήματος όταν υπάρχουν αλλαγές στις οικονομικές σας περιστάσεις
- δ) να μην σας αρνούνται φροντίδα και υπηρεσίες λόγω της αδυναμίας σας να πληρώσετε μια χρέωση για λόγους που δεν μπορείτε να ελέγξετε

Υποχρεώσεις Επιβατών

Αναμένεται από εσάς:-

1. ΓΕΝΙΚΑ

α) να σέβετε τα δικαιώματα του προσωπικού LMCTG, των εθελοντών και άλλων επιβατών για τα ανθρώπινα, νομικά και εργασιακά δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος να εργάζονται σε ασφαλές περιβάλλον.

Αυτό περιλαμβάνει:

- Χρήση εξοπλισμού ασφαλείας όπως έχει καθορισθεί από το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των ζωνών ασφαλείας.
- Να ζητάτε από το προσωπικό να μεταφέρει τα ψώνια σας στα πλαίσια της λογικής και των ορίων.

β) να συμπεριφέρεστε στο προσωπικό LMCTG, στους εθελοντές και άλλους επιβάτες χωρίς εκμετάλλευση, κακοποίηση, διακρίσεις ή παρενόχληση

2. ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

α) να συμμορφώνεστε με τους όρους της γραπτής συμφωνίας. Αυτό περιλαμβάνει:-

- Την αποδοχή των όρων και των περιορισμών της κάθε υπηρεσίας που έχετε επιλέξει.

β) να αναγνωρίσετε ότι οι ανάγκες σας μπορεί να αλλάξουν και να διαπραγματευθείτε τροποποιήσεις φροντίδας και υπηρεσιών, όταν οι ανάγκες της φροντίδας σας πράγματι αλλάξουν

γ) να αναλάβετε την ευθύνη για τις ενέργειες και τις επιλογές σας παρόλο που ορισμένες ενέργειες και επιλογές μπορεί να περιλαμβάνουν κάποιο στοιχείο κινδύνου

3. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

α) να δώσετε αρκετές πληροφορίες για να βοηθήσει το LMCTG να αναπτύξει, υλοποιήσει και να επανεξετάσει το σχέδιο φροντίδας. Αυτό περιλαμβάνει:

- Συνεργασία με το προσωπικό
- Επικοινωνία με το προσωπικό του γραφείου για τις ανάγκες σας, τις κρατήσεις/ρυθμίσεις μεταφοράς, καθώς και κάθε αλλαγή στις περιστάσεις ή στην υγεία σας που μπορεί να επηρεάσει την υπηρεσία μεταφοράς σας.
- Να ενημερώνετε με σαφήνεια το προσωπικό για το επίπεδο της φυσικής βοήθειας που χρειάζεστε.

β) να αναφέρετε στο LMCTG και το προσωπικό του για τυχόν προβλήματα με τη φροντίδα και τις υπηρεσίες

4. ΠΡΟΣΒΑΣΗ

α) να επιτρέπετε ασφαλή και εύλογη πρόσβαση στο προσωπικό και στους εθελοντές LMCTG κατά τις ώρες που προσδιορίζονται στο σχέδιο φροντίδας σας ή διαφορετικά κατόπιν συμφωνίας

β) να δίνετε εύλογη ειδοποίηση αν δεν χρειάζεστε μια υπηρεσία. Αυτό περιλαμβάνει:

- Να δίνετε ειδοποίηση ακύρωσης το συντομότερο δυνατόν ώστε το πρόγραμμα να μπορέσει να διαθέσει τη θέση σας σε άλλους επιβάτες.

5. ΧΡΕΩΣΗ

α) να πληρώνετε την οποιαδήποτε χρέωση, όπως προσδιορίζεται στη συμφωνία ή να διαπραγματευθείτε μια εναλλακτική λύση με το LMCTG αν συμβούν τυχόν αλλαγές στην οικονομική σας κατάσταση

β) να παρέχετε αρκετές πληροφορίες για να μπορεί το LMCTG να καθορίσει το κατάλληλο ποσό χρέωσης.

Σχετικά με τους φροντιστές

Φροντιστής είναι κάποιος που σας φροντίζει. Μπορεί να είναι κάποιος συγγενής, γείτονας ή φίλος.

Είναι σημαντικό για το LMCTG να γνωρίζει αν έχετε φροντιστή, έτσι ώστε να μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί του εάν είναι απαραίτητο και να εξασφαλίσουμε ότι οι υπηρεσίες μας ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας, καθώς και στις προσδοκίες του φροντιστή.

Μερικά σημαντικά πράγματα:

- Ο φροντιστής σας πρέπει να εγγραφεί μαζί μας, έτσι ώστε να έχουμε τα στοιχεία του. Αυτή είναι μια γρήγορη και εύκολη διαδικασία, με λίγες μόνο ερωτήσεις.
- Ο φροντιστής είναι ευπρόσδεκτος να ταξιδεύει μαζί σας, με την προϋπόθεση ότι μπορούμε να τον παραλάβουμε στο σπίτι σας ή στη διαδρομή.
- Όταν ταξιδεύει μαζί σας, ο φροντιστής ταξιδεύει δωρεάν.
- Οι φροντιστές μερικές φορές δικαιούνται οι ίδιοι υπηρεσίες.

Σχετικά με τους συνηγόρους

Συνήγορος είναι ένα άτομο το οποίο, με την άδειά σας, εκπροσωπεί τα συμφέροντά σας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ανεξάρτητο συνήγορο της επιλογής σας για να διαπραγματευτεί για λογαριασμό σας. Αυτό το άτομο μπορεί να είναι μέλος της οικογένειας, φίλος ή μια υπηρεσία συνηγορίας. Εάν δεν γνωρίζετε κανέναν, το γραφείο μπορεί να σας βοηθήσει να βρείτε μια Υπηρεσία Συνηγορίας για σας. Ένα μέλος του προσωπικού της Κοινοτικής Συγκοινωνίας μπορεί επίσης να ενεργεί για λογαριασμό σας εάν το επιθυμείτε.

Είναι σημαντικό για εμάς να γνωρίζουμε ότι κάποιος έχει το δικαίωμα να μιλήσει για λογαριασμό σας. Αν επιθυμείτε να χρησιμοποιήσετε ένα άτομο ή μέλος του προσωπικού ως συνήγορο, ή θα θέλατε να αλλάξετε το συνήγορο που έχετε ορίσει, τότε θα πρέπει να μας ενημερώσετε.

Αυτό είναι καλύτερα να γίνει γραπτώς, αλλά αν προτιμάτε μια άλλη μέθοδο μπορείτε να καλέσετε το γραφείο και θα βρούμε έναν τρόπο.

Επαναξιολόγηση

Από καιρό σε καιρό το γραφείο, ή ένας εκπρόσωπος του LMCTG, μπορεί να επικοινωνήσει μαζί σας και να προβεί σε μια επαναξιολόγηση (μια ώρα που είναι κατάλληλη για εσάς).

Η επαναξιολόγηση γίνεται απλά για να βεβαιωθούμε ότι έχουμε ενημερωμένες πληροφορίες για εσάς και ότι έχει καταγραφεί οποιοσδήποτε σχετικός παράγοντας. Όπως και η αρχική αξιολόγησή σας, γίνεται για να διασφαλίσουμε ότι έχουμε τις σωστές πληροφορίες για να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα. Ο υπάλληλος θα ελέγξει επίσης ότι οι υπηρεσίες εξακολουθούν να καλύπτουν τις ανάγκες σας και να σας ενημερώσουμε για τυχόν άλλες υπηρεσίες που δεν γνωρίζετε ότι μπορεί να σας είναι χρήσιμες.

Μερικές χρήσιμες οδηγίες για τις υπηρεσίες ...

Ευέλικτη Μεταφορά

Πριν κάνετε κράτηση, ρωτήστε τη ρεσεψιονίστ στον προορισμό σας πόση ώρα μπορεί να διαρκέσει η επίσκεψή σας. Θα χρειαστείτε αυτές τις πληροφορίες όταν μας τηλεφωνήσετε.

Οι προορισμοί της Ευέλικτης Μεταφοράς συχνά είναι μακριά από την έδρα της LMCTG. Προκειμένου να καθοριστεί εάν ο οδηγός μπορεί να αναλάβει άλλες δραστηριότητες κατά τη διάρκεια που θα είστε στον προορισμό σας, χρειαζόμαστε μια εκτίμηση της χρονικής διάρκειας που θα παραμείνετε στο ραντεβού σας.

Μπορώ να κλείσω ραντεβού μόνο για...

Οι γιατροί και τα νοσοκομεία μπορούν να είναι αρκετά ευέλικτοι στις ώρες των ραντεβού όταν γνωρίζουν ότι χρησιμοποιείτε Κοινοτική Συγκοινωνία.

Εάν τα δρομολόγια LMCTG δεν έχουν ελεύθερη θέση για το ραντεβού σας, παρακαλείστε να ρωτήσετε τη ρεσεψιονίστ του γιατρού ή νοσοκομείου αν μπορεί να αλλάξει την ημερομηνία ή την ώρα. Εάν πάλι δεν μπορεί να κάνει τίποτα, το γραφείο μας μπορεί να βοηθήσει να κλείσει το ραντεβού εκ μέρους σας.

Παρακάμψεις

Όλοι οι οδηγοί μας έχουν δεσμευτεί σε ένα καθημερινό πρόγραμμα, πράγμα που σημαίνει ότι πρέπει να βρίσκονται σε ένα συγκεκριμένο μέρος μια συγκεκριμένη ώρα, έτσι ώστε να μπορούν να μεταφέρουν όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους κάθε μέρα. Φυσικά, με τη μεταφορά σε ραντεβού είναι πολύ σημαντικό για τον οδηγό να κάνει τη διαδρομή σύμφωνα με το πρόγραμμα.

Για το λόγο αυτό οι οδηγοί δεν επιτρέπεται να κάνουν μια παράκαμψη από το πρόγραμμά τους - μπορεί να αργήσουν στην επόμενη παραλαβή.

Εάν γνωρίζετε εκ των προτέρων ότι πρέπει να πάτε σε 2 μέρη, ενημερώστε το γραφείο και θα κάνουμε ότι μπορούμε για να σας εξυπηρετήσουμε σ' αυτό.

Εάν ο γιατρός σας σας δώσει μια επείγουσα ιατρική συνταγή, ρωτήστε το γιατρό να δει αν το φαρμακείο μπορεί να παραδώσει τα φάρμακα στο σπίτι. Πολλοί το κάνουν.

Σχόλια και απόψεις

Τα σχόλια και οι απόψεις από τους επιβάτες είναι σημαντικά για να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες συνεχίζουν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των επιβατών και στο σχεδιασμό κατάλληλων υπηρεσιών.

Τα σχόλια και οι απόψεις δεν περιορίζονται μόνο στην υποβολή παραπόνου. Ίσως να θέλετε να προτείνετε την επέκταση ενός δρομολογίου σε νέο προορισμό, ή να προτείνετε διαφορετικές ώρες, ή να δηλώσετε ότι δεν καταλαβαίνετε κάποιο τομέα της υπηρεσίας.

Μπορείτε να εκφράσετε τα σχόλια και τις απόψεις σας σε οποιαδήποτε μορφή θέλετε, αλλά είναι προτιμότερο να επικοινωνήσετε άμεσα με το γραφείο, ή να μας γράψετε- ενδέχεται να προτιμάτε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Πώς να κάνετε ένα παράπονο

Μια σημαντική πηγή απόψεων και σχολίων είναι τα παράπονα επιβατών. Αν δεν γνωρίζουμε ότι κάτι δεν λειτουργεί σωστά, δεν μπορούμε να το διορθώσουμε!

Πληροφορία!

Είστε ευπρόσδεκτοι να κάνετε ένα παράπονο με οποιονδήποτε τρόπο σας αρέσει. Είναι στο χέρι σας.

Προτεινόμενη διαδικασία παραπόνων

Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι σχετικά με οποιοδήποτε τομέα της υπηρεσίας που σας παρέχεται και θα θέλατε να κάνετε ένα παράπονο, σας προτείνουμε να ακολουθήσετε τα παρακάτω βήματα:

1 Εάν αισθάνεστε άνετα με αυτό, καταρχάς να απευθυνθείτε για το παράπονό σας στο εμπλεκόμενο μέλος του προσωπικού ή επιβάτη.

2 Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την έκβαση από το βήμα ένα, ή δεν αισθάνεστε άνετα να συζητήσετε το θέμα με το εμπλεκόμενο άτομο, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον Προϊστάμενο της Κοινοτικής Συγκοινωνίας.

3 Εάν το ζήτημα εξακολουθεί να μην έχει επιλυθεί ικανοποιητικά, θα πρέπει να απευθυνθείτε για το θέμα σε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Κοινοτικής Συγκοινωνίας. Το γραφείο μπορεί να σας φέρει σε επαφή.

4 Εάν μετά την προσέγγιση με τα παραπάνω άτομα το ζήτημα δεν έχει επιλυθεί ακόμη, μπορεί να θέλετε να παραπέμψετε το παράπονο στον φορέα που χρηματοδοτεί την Κοινοτική Συγκοινωνία στη NNO.

Τηλεφωνήστε στο (02) 8836 3189 ή γράψτε στη διεύθυνση :

The Manager
Community Transport
Transport for NSW
Locked Bag 5085
Parramatta 2124

5 Θα ενημερωθείτε για το αποτέλεσμα του παραπόνου σας και θα σας ζητηθούν οι απόψεις σας σχετικά με τη διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

Χρήσιμη οδηγία!

Αν θέλετε μπορείτε να χρησιμοποιήσετε συνήγορο για να διαπραγματευτεί εκ μέρους σας. Μπορείτε να το κάνετε αυτό σε οποιοδήποτε στάδιο.

Σημαντικό!

Οποιαδήποτε παράπονα γίνουν δεν θα επηρεάσει την οποιαδήποτε υπηρεσία που λαβαίνετε τώρα ή μπορεί να ζητήσετε στο μέλλον. Το LMCTG θα πρέπει να σας απαντήσει εντός 14 ημερών.

Χρήση του Διαμεσολαβητή

Το Γραφείο Διαμεσολαβητή NNO έχει έναν εξαιρετικό οδηγό στο διαδίκτυο για την υποβολή παραπόνου, καθώς επίσης και ηλεκτρονικό έντυπο παραπόνου.

www.ombo.nsw.gov.au/

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Διαμεσολαβητή τις καθημερινές, 9πμ έως 5μμ, στο 9286 1000.

Διακοπή μιας υπηρεσίας

Το LMCTG ελπίζει να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας και είναι σύμφωνα με τα πρότυπα που περιγράφονται στις προηγούμενες σελίδες.

Είναι όμως σημαντικό να γνωρίζετε τι πρέπει να γίνει αν αποφασίσετε να διακόψετε τη χρήση των υπηρεσιών μας, ή τις περιστάσεις υπό τις οποίες το LMCTG μπορεί να διακόψει την παροχή υπηρεσιών προς εσάς.

Παρακάτω αναφέρεται ο κανονισμός του LMCTG: -

Η απόφαση για τη διακοπή μιας υπηρεσίας μπορεί να ληφθεί είτε από εσάς ή από το LMCTG.

Μπορεί να αποφασίσετε να διακόψετε μια υπηρεσία επειδή συνέβη μια αλλαγή στις περιστάσεις σας και μετά την αλλαγή αυτή η υπηρεσία δεν μπορεί πλέον να είναι κατάλληλη ή μπορεί να είστε δυσαρεστημένοι με την υπηρεσία, στο βαθμό που θα αποφασίσετε να μην χρησιμοποιείτε πλέον την υπηρεσία.

Εάν διακόψετε μια υπηρεσία λόγω δυσαρέσκειας ή εξαιτίας μιας διαφωνίας, το LMCTG θα πρέπει να διασφαλίσει ότι:

- γνωρίζετε τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας,
- να σας υπενθυμίσει τη διαδικασία επίλυσης παραπόνων,
- να σας υπενθυμίσει το δικαίωμά σας σε συνήγορο και ότι σας δόθηκαν πληροφορίες για τους οργανισμούς που παρέχουν υπηρεσίες συνηγορίας,
- το προσωπικό εξετάζει την κατάσταση με ευαίσθητο τρόπο, και ότι ως αποτέλεσμα της διαφοράς, δεν τίθεται σε κίνδυνο μια δίκαιη και λογική περαιτέρω πρόσβαση σε υπηρεσίες

Το LMCTG μπορεί να αποσύρει μια υπηρεσία για έναν από τους παρακάτω λόγους:

- επειδή η υπηρεσία παύει να λειτουργεί,
- δεν δικαιούστε πλέον την υπηρεσία,
- σύμφωνα με τη γνώμη του LMCTG, δεν χρειάζεστε πλέον την υπηρεσία,
- η συμπεριφορά σας έχει γίνει πολύ δύσκολη για να την αντιμετωπίσει η υπηρεσία,
- οι ανάγκες φροντίδας σας υπερβαίνουν τη δυνατότητα της υπηρεσίας να τις καλύψει,
- το LMCTG αποφάσισε ότι ένας άλλος πελάτης θα πρέπει να έχει προτεραιότητα πρόσβασης στην εν λόγω υπηρεσία, ή
- ανησυχίες για την υγεία ή την ασφάλεια σας, για το προσωπικό του LMCTG ή άλλους.



Σχετικά με το LMCTG

Οι υπηρεσίες διοργανώνονται και λειτουργούν από την Ομάδα Κοινωνικής Συγκοινωνίας Leichhardt, που είναι ένας κοινοτικός οργανισμός και μια μη κερδοσκοπική κοινοτική υπηρεσία. Το πρόγραμμα λειτουργεί ανεξάρτητα από την κοινότητα για την κοινότητα.

Το LMCTG ιδρύθηκε το 1978 και παρέχει συνεχώς υπηρεσίες από το 1983. Παρέχει υπηρεσίες τόσο στο Δήμο Marrickville όσο και στο Δήμο Leichhardt.

Το LMCTG χρηματοδοτείται εν μέρει από το Πρόγραμμα Κοινωνικής Συγκοινωνίας NNO και από το Πρόγραμμα Οικιακής και Κοινωνικής Φροντίδας.

Το πρόγραμμα HACC χρηματοδοτείται από κοινού από την Κυβέρνηση Νέας Νότιας Ουαλίας και την Κοινοπολιτειακή Κυβέρνηση. Το Υπουργείο Συγκοινωνιών NNO διαχειρίζεται τα χρήματα συγκοινωνιών του προγράμματος HACC για λογαριασμό της Υπηρεσίας Γήρανσης, Αναπηρίας και Οικιακής Φροντίδας (ADHC).