



Ministero per la Famiglia ed i Servizi Sociali (FaCS)

Statuto dei Servizi

Il presente Statuto sottolinea i nostri obiettivi, la qualità dei servizi che i cittadini possono aspettarsi da noi, e come loro stessi possono collaborare al miglioramento dei servizi.

Lo Statuto è stato sviluppato con l'aiuto sia del nostro personale che degli assistiti. Agli effetti dello Statuto, sono considerati assistiti:

- ◆ gli enti che provvedono ai servizi;
- ◆ le organizzazioni comunitarie;
- ◆ le singole persone che si rivolgono a noi o che si avvalgono dei nostri servizi.

Molti dei nostri servizi vengono prestati attraverso enti, governativi o meno. Mediante i nostri accordi di servizio con detti enti, faremo in modo che i servizi prestati siano al livello qualitativo da noi stabilito. Alcuni di tali enti hanno il proprio statuto dei servizi (vedasi, ad esempio, lo Statuto del Centrelink). Per ulteriori informazioni su tali statuti riferirsi ai particolari sui contatti alla fine del presente Statuto.

Il FaCS è...

Il FaCS è il Ministero Federale per la Famiglia ed i Servizi Sociali. È nostro compito quello di definire le politiche sociali ed assicurare che vengano messe in atto in modo efficiente congiuntamente ad altre organizzazioni governative o non governative.

A cosa miriamo...

Miriamo a collaborare alla realizzazione di una comunità australiana giusta e coesiva, rafforzando la capacità degli individui e delle famiglie a contribuire, con una più stretta partecipazione, a tutti gli aspetti della vita comunitaria, traendone nello stesso tempo i vantaggi. Vogliamo inoltre rafforzare ciascuna comunità.

Il nostro obiettivo...

Il nostro obiettivo è quello di portare a compimento la politica sociale per le famiglie, le comunità ed i singoli australiani.

I nostri servizi...

Noi:

- ◆ formuliamo, mettiamo in atto e diamo al governo consigli in materia di politica e servizi sociali.
- ◆ prestiamo una varietà di servizi sociali (sia direttamente che mediante fornitori a contratto) tra cui sussidi ed altre forme di aiuto individuale, alle famiglie od alle comunità.
- ◆ conduciamo studi, insieme alle università ed altri enti di ricerca, per collaborare allo sviluppo di politiche sociali di alta qualità.
- ◆ gestiamo il finanziamento dei progetti del Commonwealth e degli Stati, in materia di politica sociale.
- ◆ agevoliamo lo sviluppo di altre organizzazioni, sia in Australia che all'estero.

Il nostro livello di...

Professionalità

Ci comporteremo sempre con professionalità nei confronti del pubblico. Il nostro lavoro sarà svolto con meticolosità, correttezza ed onestà. Tratteremo tutti con dignità, rispetto e cortesia.

Accuratezza

Daremo informazioni precise e pertinenti. Terremo sempre aggiornati i nostri servizi di informazione (compreso il sito Internet). Quando viene richiesta un'informazione di cui non disponiamo, ne spiegheremo al richiedente i motivi, o lo rinverremo alla fonte appropriata.

Completezza delle informazioni

Spiegheremo chiaramente i motivi delle nostre decisioni. A chi non ne sia soddisfatto indicheremo le scelte e procedure che ha a disposizione.

Informeremo se qualche problema che ci viene proposto non rientra nelle competenze del nostro Ministero, indicando qual'è l'ente cui ci si deve rivolgere.

Riservatezza

Tutte le informazioni di cui veniamo in possesso, a riguardo di persone o di enti saranno trattate come riservate, a norma dei regolamenti e leggi federali.

Accessibilità

Cercheremo di rendere facilmente disponibili tutti i nostri servizi, e di dare tutte le informazioni che possiamo in modo facilmente comprensibile.

Saremo facilmente contattabili durante le normali ore d'ufficio, per telefono, sia normale che per non udenti (TTY), facsimile, posta elettronica e normale, e in persona.

Prontezza e disponibilità

Quando qualcuno ci *telefona*, risponderemo prontamente, dando il nome e l'area di lavoro. Se del caso, ritelefoneremo entro un giorno lavorativo. Se il funzionario con cui si desidera parlare non può richiamare personalmente, richiamerà qualche altro funzionario.

A chi ci scrive, od invia messaggi Fax o E-mail, risponderemo entro 21 giorni dalla ricezione. Se ciò non fosse possibile, accuseremo ricevuta, indicando quando sarà possibile rispondere.

Quando ci viene scritto per chiedere informazioni a norma della Legge sulla Libertà di Informazione del 1982, accuseremo ricevuta entro 14 giorni e comunicheremo la nostra decisione entro 30 giorni dalla richiesta. Se vi sono altri enti da consultare, comunicheremo la decisione entro 60 giorni.

Partecipazione

Attraverso un ampio dialogo facciamo in modo che le opinioni dei nostri associati, assistiti e finanziatori siano tenute nella dovuta considerazione nello sviluppo o revisione dei programmi e delle prestazioni.

Nei limiti delle possibilità daremo tutto il tempo necessario per commentare ogni proposta che riguardi le nostre relazioni con gli assistiti.

Per aiutarci a mantenere un buon livello di competenza...

Se si tratta di un individuo, questi può aiutarci:

- ◆ dandoci informazioni complete, precise ed aggiornate sui problemi che lo riguardano;
- ◆ facendoci tempestivamente sapere quali esigenze speciali si possono avere (ad esempio, se si ha bisogno di un interprete o si hanno difficoltà materiali di accesso);
- ◆ trattandoci con rispetto e cortesia.

Un ente che provvede servizi od un'altra organizzazione può aiutarci:

- ◆ dandoci informazioni complete ed accurate;
- ◆ adempiendo ad ogni requisito formale a riguardo del finanziamento che riceve;
- ◆ formulando suggerimenti innovativi, e partecipando alle consultazioni sulle nostre linee di condotta e servizi;
- ◆ trattandoci con rispetto e cortesia.

Prendiamo sul serio il nostro impegno allo statuto...

Ci siamo impegnati a raggiungere il livello di competenza stabilito nel presente Statuto. Misureremo le nostre prestazioni in relazione a tale livello. Riferiremo i nostri risultati nel Rapporto Annuale che viene presentato al Parlamento Federale. Incoraggiamo inoltre ogni commento su questo Statuto, e terremo conto di tali commenti nella revisione annuale dello Statuto stesso.

Collaborazione critica...

Chi è soddisfatto...

Chi si compiace od è soddisfatto dei nostri servizi, ce lo faccia sapere, in modo da poterne dare riconoscimento al nostro personale. Le modalità di contatto sono specificate in calce.

Chi non è soddisfatto...

Chi non sia soddisfatto della nostra gestione di programmi e servizi, ce lo faccia sapere, per individuare i problemi o le aree in cui possono essere messi in atto cambiamenti miranti a migliorare i servizi stessi.

I reclami sono presi seriamente ed abbiamo anche un sistema formale di reclami che ci permette di rispondere prontamente. Le modalità di contatto sono specificate in calce.

Per presentare reclami al FaCS:

1. in primo luogo parlare con la persona cui ci si era già rivolti ;
2. se il problema non viene risolto, rivolgersi (se del caso) al Direttore dell'Ufficio del FaCS nel proprio Stato o Territorio;
3. se non si è ancora soddisfatti, rivolgersi al nostro Ufficio Nazionale a Canberra. Per far ciò basta telefonare al numero 1300 653 227 spiegando che si intende presentare un reclamo al FaCS.

Nel caso infine che si sia insoddisfatti, in qualsiasi momento, del modo in cui il reclamo viene trattato, ci si può anche rivolgere al Difensore Civico (Ombudsman) del Commonwealth.

Informazioni sui contatti

| | |
|--------------------------|--|
| Ufficio Nazionale | Indirizzo Postale: Department of Family and Community Services Box 7788 Canberra Mail Centre ACT 2610 |
| | Telefono: 1300 653 227 (dalle 8,30 alle 20 Zona Oraria Est - [EST]) Telefono a Tastiera (TTY): 1800 260 402 |
| | E-mail: facs.internet@facs.gov.au |
| | Internet: www.facs.gov.au |

| Uffici degli Stati e Territori | Telefono | TTY | Facsimile | e-mail |
|---------------------------------------|-----------------|------------|------------------|---------------|
| Australian Capital Territory | (02) 6274 5206 | v. sopra | (02) 6274 5119 | v. sopra |
| New South Wales | (02) 8255 1058 | | (02) 8255 1060 | |
| Northern Territory | (08) 8946 3512 | | (08) 8920 8999 | |
| Queensland | (07) 3005 6000 | | (07) 3005 6097 | |
| South Australia | (08) 8400 2100 | | (08) 8400 2197 | |
| Tasmania | (03) 6211 9330 | | (03) 6211 9399 | |
| Victoria | (03) 8626 1109 | | (03) 8626 1161 | |
| Western Australia | (08) 9229 1557 | | (08) 9229 1599 | |

Contact and Internet details for other agencies

| | |
|--|---|
| Centrelink | Telefono: 1800 050 004 (pubbliche relazioni) |
| | Internet: www.centrelink.gov.au |
| Ufficio per l'Assistenza alle Famiglie (FAO) | Telefono: 136 150 (trattazione pratiche del FAO) 1800 050 004 (reclami) |
| | Internet: www.familyassist.gov.au |
| Ente di Assistenza all'Infanzia (CSA) | Telefono: 131 272 |
| | Internet: www.csa.gov.au |
| Servizio Federale di Riabilitazione (CRS Australia) | Telefono: 1800 624 824 |
| | Internet: www.crsrehab.gov.au |
| Tribunale di Appello della Sicurezza Sociale | Telefono: 1800 011 140 |
| | Internet: www.ssat.gov.au |
| Commissario per la Riservatezza | Telefono: 1300 363 992 |
| | Internet: www.privacy.gov.au |
| Difensore Civico del Commonwealth | Telefono: 1800 133 057 |
| | Internet: www.comb.gov.au |