Подача отзывов

Часто задаваемые вопросы

Кто такой омбудсмен штата Виктория?
Омбудсмен – это независимая организация, которая расследует жалобы на государственные учреждения штата Виктория для обеспечения справедливого отношения к людям. Мы **не** входим в состав правительства и не связаны с организацией Homes Victoria.

В чем заключается наше расследование?
Мы изучаем опыт жильцов многоэтажных домов государственного жилищного фонда, которым приходится переезжать в связи с решением правительства о сносе этих домов.

Мы рассматриваем следующие вопросы:
- что происходит, когда люди переезжают из государственного жилья (находящегося в государственной собственности) в общественное жильё (управляемое некоммерческими организациями);
- подходит ли для проживания жильё, в которое переехали люди;
- что происходит, когда люди отказываются переезжать;
- что происходит с жильцами, которые продолжают жить в многоэтажных домах после того, как большинство их соседей уже переехали;
- какую информацию о переезде предоставила жильцам Homes Victoria;
- какие проблемы возникают у пожилых людей при переезде.

Мы изучаем опыт людей, переезжающих из высотных домов в районах Carlton, Flemington, North Melbourne, Richmond, South Yarra, Kensington, Prahran, St Kilda и Albert Park.

Мы также рассмотрим, как Homes Victoria обслуживала многоэтажные дома государственного жилищного фонда и устраняла возникавшие в них проблемы после принятия правительством решения об их сносе.

Чей опыт мы хотим изучить?
Мы хотим изучить опыт:
- людей, проживающих в многоэтажных домах государственного жилья;
- людей, которые раньше проживали в многоэтажных домах государственного жилья, но были вынуждены переехать;
- членов семьи жильцов и их близких;
- организаций, которые защищают интересы жильцов или взаимодействуют с ними;
- других организаций, располагающих соответствующей информацией.

Что мы хотим узнать?
Мы хотим узнать о том, как на людей повлиял вынужденный переезд из-за решения правительства о сносе многоэтажных домов государственного жилищного фонда. Нас интересуют такие вопросы, как:
- как сложившаяся ситуация повлияла на вашу жизнь?
- справедливо ли с вами обошлись?
- довольны ли вы своим новым жильём?
- пришлось ли вам понести какие-либо дополнительные расходы?
- Была ли информация о переезде, которую вам предоставили, понятной?
- получили ли вы достаточно информации о своих правах?

Как я могу высказать своё мнение?

Отправьте отзыв онлайн, по телефону или по электронной почте. Наша форма доступна на 10 языках.

Вы можете остаться анонимными.

Вы можете рассказать нам о своём опыте на родном языке.

- По телефону **9613 6277** (с понедельника по пятницу, с 9:00 до 16:00). Позвоните по номеру **131 450**, чтобы воспользоваться услугами бесплатного переводчика
- Форма для отправки отзывов: **ombudsman.vic.gov.au/our-impact/news/public-housing-submissions/**
- Напишите по адресу **submissions@ombudsman.vic.gov.au**

Отправьте свой отзыв до 1 февраля 2027 года. Вы также можете пообщаться с нами лично на общественном мероприятии, которое пройдет рядом с жилыми домами государственного жилищного фонда. В ближайшее время мы предоставим более подробную информацию об этих мероприятиях.

Что делать, если мне нужна помощь в том, чтобы рассказать о своём опыте?

Если вам необходима дополнительная помощь в связи с инвалидностью, языковыми трудностями или по другим причинам, пожалуйста, сообщите нам. Мы поможем вам поделиться своим опытом.

Зачем мне рассказывать омбудсмену о своём опыте?

Мы знаем, что многие жильцы уже устали рассказывать о своём опыте. Ваш опыт важен для нас, мы хотим понять, как на вас повлияла сложившаяся ситуация и как с вами обращались. Это поможет нам выявить проблемы и предложить необходимые изменения, чтобы в будущем ситуация стала более справедливой и благоприятной для людей.

Что произойдет по завершении расследования?

По завершении расследования мы подготовим отчёт, в котором изложим наши выводы и дадим рекомендации по устранению выявленных проблем или улучшению ситуации в будущем. Мы предоставим этот отчёт парламенту штата Виктория и разместим его на нашем сайте.

Будет ли моя информация конфиденциальной?

Мы будем обращаться с предоставленной вами информацией в соответствии с нашей политикой конфиденциальности. Мы **не сообщим** организации Homes Victoria или кому-либо ещё о том, что вы рассказали нам о своём опыте. Вы также можете предоставить информацию анонимно.

Иногда в наших публичных отчётах мы используем цитаты из обращений людей. В этих цитатах мы не указываем имена. При подаче отзыва мы спросим вас, хотите ли вы, чтобы ваши слова были процитированы.

Не возникнет ли у меня проблем, если я расскажу о своём опыте?

Homes Victoria не вправе относиться к вам хуже из-за того, что вы поделились с нами своим опытом. Если вас это беспокоит, вы можете не называть своего имени.

Что делать, если мне нужна помощь прямо сейчас?

Мы можем помочь вам, если у вас есть жалоба, касающаяся государственного или общественного жилья. Позвоните нам по номеру **1800 806 314.** Чтобы поговорить с нами на вашем языке, позвоните переводчику по номеру **131 450.** Вы также можете воспользоваться нашей формой подачи жалобы.

Социальная поддержка

Если вас беспокоит ваше собственное благополучие или благополучие другого человека, сообщите нам, и мы поможем вам получить необходимую поддержку.

VICTORIAN ombudsman