

Fatti sentire e sporgi reclamo

**Ne hai il
diritto!**

*Va sempre bene farti
sentire se ti viene fatto
del male o non sei
soddisfatto del modo in
cui vieni trattato.*

**Farsi sentire è importante.
Può fare la differenza.**



Australian Government
National Office for Child Safety

Che cos'è un reclamo?

Un reclamo può essere su qualsiasi cosa: il servizio di un'organizzazione, il modo in cui si comporta il personale, un altro bambino o un giovane, o il modo in cui è stato affrontato un problema.

Fatti sentire...

- Se non ti senti al sicuro.
- Se ti viene fatto del male.
- Se non sei soddisfatto del modo in cui vieni trattato.

Ci vuole coraggio per sporgere un reclamo. Non deve essere un'esperienza negativa.



Va sempre bene farsi sentire.

Come sporgere un reclamo...

Diversi modi in cui puoi sporgere un reclamo:

- di persona
- per telefono
- per iscritto
- online.

1 Trova



assistenza

Rivolgiti a qualcuno di cui ti fidi.

Ad esempio un genitore, un amico, chi si prende cura di te, un insegnante o un allenatore. Puoi sporgere reclamo da solo oppure possono assisterti a farlo. Puoi anche avere l'aiuto di qualcuno che parla la tua lingua.

La tua persona di supporto può aiutarti a scoprire come sporgere un reclamo.

Parla con qualcuno di cui ti fidi nell'organizzazione o nel luogo in cui si trova il problema, oppure controlla il loro sito web per identificare il modo in cui gestiscono i reclami.

2 Informa

la tua persona di supporto

Cerca di spiegare il problema chiaramente.

- Perché sei insoddisfatto?
- Come ti ha fatto sentire il problema?
- Cosa può essere di aiuto nel risolverlo?



3 Sporgi il tuo reclamo



Potresti essere nervoso, preoccupato o agitato, fai solo del tuo meglio.

Tu o la tua persona di supporto potete prendere appunti per ricordare ciò che viene detto. Puoi anche chiedere:

- Chi verrà informato del reclamo?
- Cosa succederà poi?
- Chi si occuperà del reclamo e ti contatterà?
- Quanto tempo ci vorrà?
- Cosa puoi fare se il problema non è risolto e sei ancora insoddisfatto?
- Come si assicureranno che tu non venga trattato diversamente perché hai sporto reclamo?

Gli adulti devono sempre ascoltarti, rispondere alle tue domande e trattarti con rispetto.

Altre organizzazioni a cui ti puoi rivolgere:

Consulenza telefonica e online per bambini e giovani

Kids Helpline – 1800 55 1800 oppure
counsellor@kidshelpline.com.au

Assistenza alla salute mentale per bambini e giovani

headspace ed eheadspace – headspace.org.au

Reclami contro un'organizzazione governativa

Cerca online l'ufficio del Garante (Ombudsman)
nel tuo stato o territorio

Informazioni sui diritti dei bambini

Australian Human Rights Commission –
childsafe.humanrights.gov.au

Consigli per i genitori

Parentline o equivalente nel tuo stato o
territorio – parentline.com.au

Aiuto per chi non parla inglese

Servizio di traduzione e interpretariato
(TIS) National – tisonational.gov.au

Dati di contatto:

childsafety.pmc.gov.au/children-speak



Australian Government
National Office for Child Safety