

Jukumu la Wakili wa Wateja?

Kwa maelezo zaidi, wasiliana nasi:

 **1300 360 044**

 **www.pt.qld.gov.au**

Wakili wa Wateja ni timu katika Mdhamini wa Umma wa Queensland (QPT) ambayo hutoa usaidizi wa ziada kwa wateja wanaohitaji usaidizi zaidi.

Wanafanya kazi na wateja, familia zao, marafiki, watoa huduma na wengine ili kuhakikisha wateja wanahisi kuungwa mkono na kufahamishwa.

Wakili wa Wateja ana kazi kuu nne:



Utetezi

Kuwasaidia wateja kuelewa michakato ya QPT na kuhakikisha kuwa wamejumuishwa katika maamuzi yanayowahusu.



Uwezeshaji

Kuandaa mikutano kwa ajili ya hali ngumu au wakati watu wengi wanahusika, ili kurahisisha mawasiliano.



Kusogeza mbele

Kuharakisha mambo ya dharura, kama vile kumsaidia mteja ambaye anaweza kuhitaji usaidizi wa haraka kuhusu malazi au ufikiaji wa pesa.



Kupitia Upya

Kuangalia masuala ya wateja au mwenendo ili kupendekeza mabadiliko ambayo yanaweza kuwasaidia wateja wote wa QPT.

Jinsi Wakili wa Wateja Husaidia:

Wakili wa Wateja haichukui nafasi ya Afisa Uaminifu wa QPT lakini hutoa usaidizi wa ziada inapohitajika.

Wanaweza kusaidia katika hali kama hizi:

- Unapopata ugumu kuelewa michakato ya QPT.
- Ikiwa unashughulika na maswala magumu na unahitaji usaidizi zaidi.
- Katika hali zisizo za kawaida ambazo ziko nje ya michakato ya kawaida ya QPT.

Wakili wa Wateja pia hufanya kazi na vikundi vya utetezi, watoa huduma, na wengine katika mtandao wako wa usaidizi ili kuboresha ustawi wako.

Je, unafikiri unaweza kuhitaji usaidizi wa Wakili wa Wateja?

Ikiwa wewe ni mteja, au unasaidia mteja aliye na QPT aliyeteuliwa kwa ajili ya masuala yake ya kifedha, unaweza kuwasiliana na Wakili wa Wateja ikiwa unahitaji usaidizi.

Kwa maelezo zaidi, wasiliana nasi:

customer.advocate@pt.qld.gov.au



Kumusaidia Tim

Tim* alikabiliwa na changamoto ya mpito alipohitaji kuuza mali yake na kuhamia kwenye kituo cha kuishi kinachosaidiwa. Ingawa alielewa hitaji la mabadiliko haya, uwezo wake ulibadilika-badilika na, wakati fulani, hakuwa wazi kuhusu ushiriki wa QPT katika masuala yake ya kifedha.

Maafisa wa Tim waaminifu walitambua kwamba Tim alihitaji usaidizi wa ziada, kwa hiyo wakamuuliza Wakili wa Wateja kwa usaidizi. Akifanya kazi na maafisa wake waminifu na mtandao wake wa usaidizi, Wakili wa Wateja alisaidia kumwongoza Tim kupitia mchakato huo, na kuwezesha mikutano ambapo taarifa zilishirikiwa na Tim angeweza kuuliza maswali. Ilikuwa muhimu kuhakikisha kwamba Tim alielewa kila uamuzi na sababu zilizowafanya.

Kupitia usaidizi huu uliowekwa maalum, Tim aliweza kupitia mpito kwa kujiamini zaidi. Alikamilisha kwa mafanikio ya hoja yake ya kuishi kwa usaidizi na akapokea utunzaji na utulivu alioutaka.

*Jina limebadilishwa kwa faragha.