

Υποβολή παραπόνων ή ερωτημάτων στην υπηρεσία Νεκροταφείων & Αποτεφρωτηρίων NNO (CCNSW) (Cemeteries & Crematoria NSW)

Ποιος είναι ο ρόλος της CCNSW;

Η CCNSW είναι μια κυβερνητική υπηρεσία της NNO που ρυθμίζει τους φορείς εκμετάλλευσης νεκροταφείων και αποτεφρωτηρίων στη NNO και παρέχει πληροφορίες στο κοινό σχετικά με τις επιλογές ταφής και αποτέφρωσης. Στόχος της CCNSW είναι να διασφαλίσει ότι όλοι οι άνθρωποι στη NNO έχουν πρόσβαση σε βιώσιμες και οικονομικά προσιτές υπηρεσίες ταφής και αποτέφρωσης που σέβονται τον πολιτισμό και την πίστη και παρέχονται με συνεπή, διαφανή και υπεύθυνο τρόπο. Η CCNSW έχει επίσης ρόλο στην αντιμετώπιση και επίλυση παραπόνων σχετικά με τα νεκροταφεία και τα αποτεφρωτήρια, συμπεριλαμβανομένων των νεκροταφείων και των αποτεφρωτηρίων που λειτουργούν σε γη του Στέμματος, της τοπικής αυτοδιοίκησης, ιδιωτικά, εκκλησιαστικά και κοινοτικά νεκροταφεία και αποτεφρωτήρια.

Τι να κάνετε αν έχετε κάποιο παράπονο ή ερώτηση

Κατ' αρχάς, συνιστάται να γίνει προσπάθεια επίλυσης του ζητήματος απευθείας με τον υπεύθυνο του νεκροταφείου ή του αποτεφρωτηρίου. Εάν αυτό δεν έχει αποτέλεσμα ή δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την CCNSW ή το υπουργείο NSW Fair Trading, ανάλογα με τη φύση του ζητήματος:

- Επικοινωνήστε με την CCNSW εάν το παράπονό σας αφορά τη διαχείριση ή τη συντήρηση των κοιμητηρίων και των αποτεφρωτηρίων, συμπεριλαμβανομένης της αγοράς δικαιώματος ταφής (χώρος ταφής ή τοποθεσία για την τοποθέτηση τέφρας) ή την εξυπηρέτηση πελατών που παρέχεται από τον φορέα εκμετάλλευσης του κοιμητηρίου ή του αποτεφρωτηρίου.
- Επικοινωνήστε με το NSW Fair Trading αν η καταγγελία σας αφορά θέματα καταναλωτικού δικαίου, όπως ένα ζήτημα που αφορά ένα γραφείο κηδείων που δεν παρέχει μια υπηρεσία για την οποία πληρώσατε.

Στον ιστότοπό μας υπάρχει ένα ενημερωτικό δελτίο σχετικά με τη διαφορά μεταξύ ενός φορέα εκμετάλλευσης νεκροταφείου και ενός γραφείου κηδείων, το οποίο μπορεί να σας βοηθήσει να καταλάβετε πού να απευθύνετε καλύτερα το παράπονό σας. Εάν εξακολουθείτε να μην είστε σίγουροι για το σε ποια υπηρεσία να υποβάλετε το παράπονό σας, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την CCNSW (τα στοιχεία επικοινωνίας αναφέρονται παρακάτω) και μπορούμε να σας βοηθήσουμε.

Πώς να υποβάλετε παράπονο ή ερώτημα

Η CCNSW προσφέρει διάφορους τρόπους για την υποβολή παραπόνων ή ερωτημάτων. Μπορείτε:

- Να υποβάλετε ένα παράπονο διαδικτυακά στο: <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/complaints> συμπληρώνοντας το διαδικτυακό έντυπο,
- Να υποβάλετε ένα ερώτημα διαδικτυακά στο <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/enquiries> συμπληρώνοντας το διαδικτυακό έντυπο,
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au; ή
- καλώντας το 02 9842 8473.

Εάν χρησιμοποιείτε το ηλεκτρονικό έντυπο της ιστοσελίδας ή το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, παρακαλούμε να μας βοηθήσετε στη διεκπεραίωση του παραπόνου ή του ερωτήματός σας, περιλαμβάνοντας μια περίληψη του ζητήματος, το όνομα και την τοποθεσία του φορέα εκμετάλλευσης του νεκροταφείου ή του αποτεφρωτηρίου και την ενέργεια ή το αποτέλεσμα που επιδιώκετε.

Παρακαλείστε να στείλετε όλα τα σχετικά συνημμένα με το παράπονο ή το ερώτημά σας, για παράδειγμα φωτογραφίες και οποιαδήποτε αλληλογραφία είχατε με τον φορέα εκμετάλλευσης, συμπεριλαμβανομένων των προσπαθειών που έγιναν για την επίλυση του ζητήματος.

Εάν το πρόβλημα αφορά τις υπηρεσίες ενός γραφείου κηδεϊών, επικοινωνήστε με το NSW Fair Trading στον αριθμό 13 32 20 ή μέσω του ηλεκτρονικού τους συστήματος καταγγελιών στη διεύθυνση <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/help-centre/online-tools/make-a-complaint>.

Στοιχεία επικοινωνίας

Περαιτέρω πληροφορίες παρέχονται από το: Cemeteries & Crematoria NSW, 4 Parramatta Square, Parramatta, NSW, 2124

Ταχυδρομική διεύθυνση: Locked Bag 5022, Parramatta, NSW 2124

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

Τηλέφωνο: 02 9842 8470