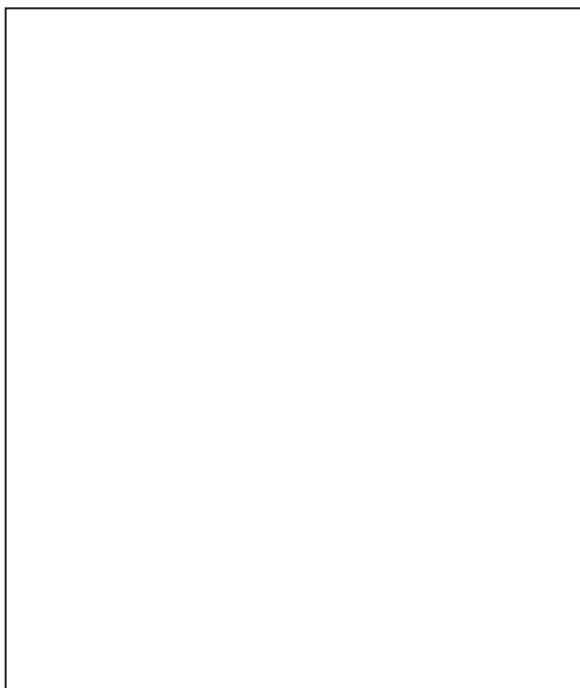


對為殘疾人提供服務的機構 提出建議或投訴

有關方面將如何處理您提供的資訊？

您提供的資訊將用於幫助解決有關問題。有關方面會按照《2006年殘疾法》的要求維護資訊的隱私性。

如何聯繫為殘疾人提供服務的機構？



您還可聯繫其他什麼人提出投訴？

如果不滿意為殘疾人提供服務的機構對您投訴的處理，可聯繫：

民事服務部的地區辦事處(The Department of Human Services):

電話:

傳真:

電郵:

殘疾服務專員:

電話: 1800 677 342

文字電話(TTY): 1300 726 563

傳真: 03 8608 5765

電郵: complaints@odsc.vic.gov.au

網站: www.odsc.vic.gov.au

若需獲取用於便於閱讀格式編排的這份出版物，請撥打1300 366 731或撥打13 36 77全國轉接服務。

Authorised by the Victorian Government

Printed by Red Rover, 53 Brady St, Sth Melbourne
May 2009 (0330507)



這本小冊子解釋了如何向為殘疾人提供服務的機構提出建議或投訴，以便獲得更好的支援和服務。

何謂建議？

建議是改善您所獲得的服務的想法。如果對您所獲得的服務有建議，請利用這本小冊子背面的資料與您的為殘疾人提供服務的機構聯繫。

何謂投訴？

投訴是告訴別人您不滿意或有問題。

投訴可以涉及許多方面的事情，包括：

- 您對某一決定不滿意
- 沒有得到公平的對待
- 您獲得的支援或服務
- 沒有維護您的資料的隱私。

誰可提出投訴？

任何人對為殘疾人提供服務的機構不滿意均可提出投訴。

您應採取什麼步驟？

1. 聯繫為您提供服務的機構

許多投訴可通過與為您提供服務機構的職員或主任商談而得到解決。為殘疾人提供服務的機構只要做得到，都會樂意解決有關問題。本小冊子背面有如何聯繫為您提供服務機構的資料。

2. 迅速採取行動

儘快讓為您提供服務的機構知道有關問題。他們越早知道問題，就能越早設法解決。

3. 解釋清楚有關問題

儘量解釋清楚問題。設法說明或提供以下內容或資料：

- 發生什麼問題
- 何時發生
- 任何文件或相片
- 可如何解決問題。

為您提供服務的機構會如何做？

- 傾聽
- 向您提供資訊及指點
- 幫助您獲得解決問題的答案
- 設法解決問題
- 儘快處理問題
- 及時讓您知道解決問題的進展情況
- 讓您知道可幫助您解決問題的其他人的聯繫情況。

如果您需要幫助提出投訴該怎麼辦？

若需幫助提出投訴，或者不樂意向為您提供服務的機構提出投訴，您可：

- 要求親友，其他代言人或您的個案負責人 (case manager) 給予幫助
- 聯繫民事部的當地辦事處或者殘疾服務專員。這本小冊子背面有聯繫資料
- 要求為您提供服務的機構安排傳譯員。