

## Nêu gợi ý hoặc khiếu nại về nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật

### Chi tiết do quý vị cung cấp sẽ được sử dụng như thế nào?

Chi tiết do quý vị cung cấp sẽ được sử dụng để giúp giải quyết vấn đề. Mọi chi tiết đều được bảo mật theo Đạo Luật Khuyết Tật Năm 2006 (*Disability Act 2006*)

### Cách thức liên lạc với nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật?

### Quý vị có thể tiếp xúc với nơi nào khác để nêu khiếu nại?

Nếu không hài lòng với cách thức giải quyết khiếu nại của nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật, có lẽ quý vị nên tiếp xúc với:

#### **Văn Phòng Vùng của Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh:**

Điện thoại:

Fax:

Email:

#### **Ủy Viên Đặc Trách Dịch Vụ Người Khuyết Tật:**

Điện thoại: 1800 677 342

TTY: 1300 726 563

Fax: 03 8608 5765

Email: [complaints@odsc.vic.gov.au](mailto:complaints@odsc.vic.gov.au)

Trang mạng: [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

Nếu muốn có ấn phẩm này bằng dạng thức quý vị có thể sử dụng được, xin gọi số 1300 366 731, qua trung gian Dịch Vụ Tiếp Vận Toàn Quốc số 13 36 77 nếu cần.

Tài liệu này giải thích về cách thức nêu gợi ý hoặc khiếu nại với nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật để quý vị có thể được giúp đỡ và hưởng dịch vụ tốt hơn.

### Gợi ý là gì?

Gợi ý là ý kiến của quý vị về cách thức cải thiện dịch vụ quý vị được hưởng. Nếu muốn nêu gợi ý về dịch vụ dành cho người khuyết tật, quý vị hãy liên lạc với nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật theo chi tiết ở mặt sau tài liệu này.

### Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là báo cho người khác biết rằng quý vị không hài lòng hoặc có vấn đề.

Khiếu nại có thể là về nhiều điều khác nhau:

- một quyết định mà quý vị cảm thấy không hài lòng
- việc quý vị bị đối xử bất công
- dịch vụ hay trợ giúp quý vị được hưởng
- không bảo mật chi tiết của quý vị.

### Ai có thể nêu khiếu nại?

Bất cứ ai cảm thấy không hài lòng về nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật.

## Quý vị nên làm theo những bước nào?

### 1. Tiếp xúc với nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật

Nhiều việc khiếu nại có thể được giải quyết ổn thỏa khi quý vị nói chuyện với nhân viên hay giám đốc dịch vụ người khuyết tật. Nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật sẽ muốn giải quyết vấn đề nếu được. Ở mặt sau tài liệu này có chi tiết cách thức liên lạc với nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật.

### 2. Hành động nhanh chóng

Thông báo cho nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật biết về vấn đề càng sớm càng tốt. Được biết về vấn đề càng sớm, họ càng có thể giải quyết mau lẹ hơn.

### 3. Trình bày vấn đề rõ ràng

Cố gắng giải thích vấn đề càng rõ ràng càng tốt. Nhớ trình bày:

- chuyện gì đã xảy ra
- xảy ra lúc nào
- bất cứ giấy tờ hay hình ảnh nào nếu có
- cách thức để có thể giải quyết vấn đề.

## Nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật sẽ làm gì?

- lắng nghe
- cho quý vị biết thông tin và hướng dẫn
- giúp giải đáp thắc mắc của quý vị
- tìm cách giải quyết vấn đề của quý vị
- giải quyết vấn đề của quý vị sớm càng tốt
- báo cho quý vị biết tin tức cập nhật về việc vấn đề của quý vị được giải quyết như thế nào
- cho biết quý vị có thể tiếp xúc với ai/cơ quan nào để nhờ giúp đỡ về vấn đề của quý vị.

## Nếu quý vị cần được giúp đỡ để nêu khiếu nại thì sao?

Nếu cần người giúp đỡ để nêu khiếu nại hoặc quý vị ngại không muốn nêu khiếu nại với nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật, quý vị có thể:

- nhờ bạn bè, thân nhân, người bệnh vực hoặc nhân viên phụ trách của quý vị giúp đỡ
- liên lạc với văn phòng vùng của Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh hoặc Ủy Viên Đặc Trách Dịch Vụ Người Khuyết Tật. Ở mặt sau tài liệu này có chi tiết liên lạc của họ
- nhờ nơi cung cấp dịch vụ người khuyết tật sắp xếp để quý vị có thông dịch viên.