

# Khiếu nại

Vietnamese

## CHÍNH THỨC

## Giới thiệu về Bộ Gia đình, Công bằng và Gia cư

Bộ Gia đình, Công bằng và Gia cư (gọi tắt là bộ) xây dựng và cung cấp chính sách, chương trình và dịch vụ hỗ trợ, và nâng cao an sinh cho tất cả người dân Victoria.

## Quý vị có thể khiếu nại về vấn đề gì?

Bộ muốn đảm bảo các dịch vụ của chúng tôi có hiệu quả cho những người cần và sử dụng chúng. Chúng tôi luôn có thể làm tốt hơn và chúng tôi sẽ lắng nghe và học hỏi từ những người sử dụng dịch vụ của mình, những người bên vực hoặc đại diện của họ.

Chúng tôi muốn biết liệu quý vị có cho là:

- quý vị đã được cung cấp dịch vụ không thoả đáng
- quý vị đã không được nhận đủ thông tin hay sự lựa chọn
- quý vị không có được sự tôn trọng, đàng hoàng hay riêng tư.

## Cách khiếu nại

Hãy thực hiện các bước sau đây để khiếu nại của quý vị được giải quyết:

**Bước 1.** Thảo luận khiếu nại của quý vị với một nhân viên hoặc người phụ trách trường hợp của quý vị tại văn phòng địa phương.

**Bước 2.** Nếu đã cố giải quyết các quan ngại của mình, nhưng quý vị vẫn không hài lòng với kết quả, quý vị có thể đưa khiếu nại của mình lên người quản lý cấp cao tại văn phòng địa phương.

**Bước 3.** Nếu khiếu nại của quý vị không giải quyết được ở bước 1 hoặc bước 2, hãy liên lạc với nhóm Ý kiến phản hồi của bộ, họ sẽ thực hiện các bước kế tiếp để giải quyết vụ việc. (Hãy xem Cách liên lạc với Bộ Gia đình, Công bằng và Gia cư ở trang 2 của tờ thông tin này để biết chi tiết liên lạc).

Bộ cam kết lắng nghe quý vị và giải đáp các vướng mắc của quý vị.

Khi xử lý khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ:

- cung cấp thông tin hữu dụng, chính xác và dễ hiểu
- lịch sự và chu đáo trong giao tiếp
- nhanh chóng chuyển yêu cầu tới người phù hợp
- giải quyết các yêu cầu trong khuôn khổ thời gian hợp lý
- thông báo cho quý vị về sự tiến triển hoặc chậm trễ.

## Thông tin thêm

### Cần giúp đỡ?

Bộ có thể sắp xếp thông dịch viên để giúp về các dịch vụ ngôn ngữ. Quý vị có thể nhờ người khác nộp đơn khiếu nại thay cho quý vị. Tuy nhiên, họ phải được quý vị cho phép làm việc này.

Nộp đơn khiếu nại và tìm giải pháp đôi lúc có thể bao gồm những vấn đề nhạy cảm. Bộ có thể giúp đỡ và hỗ trợ trong toàn bộ quy trình khiếu nại.

### Điều gì xảy ra với thông tin thu thập được về các khiếu nại?

Chúng tôi công nhận rằng thông tin cá nhân và sức khỏe của quý vị chỉ nên được sử dụng hoặc tiết lộ cho mục đích thu thập thông tin của chúng tôi, hoặc vì một mục đích liên quan theo dự kiến hợp lý của quý vị.

Việc điều tra khiếu nại của quý vị có thể bao gồm chia sẻ thông tin cá nhân hoặc sức khỏe của quý vị với các lĩnh vực khác liên quan trong bộ để đạt được giải pháp.

Bộ cũng thu thập thông tin và sử dụng nhiều thông tin cá nhân và sức khỏe cho việc cung cấp, hoạch định, tài trợ, theo dõi, đánh giá và cải thiện dịch vụ và hoạt động của chúng tôi, và để đáp ứng các yêu cầu về luật pháp. Nếu không cần thiết cho mục đích thu thập, bộ sẽ bỏ các chi tiết nhận dạng từ thông tin cá nhân và sức khỏe.

## Nhóm ý kiến phản hồi của bộ

Bộ có nhân viên chịu trách nhiệm thu thập và quản lý ý kiến phản hồi, kể cả khiếu nại của quý vị.

## Cách liên lạc với Bộ Gia đình, Công bằng và Gia cư

Để cung cấp ý kiến phản hồi, kể cả khiếu nại, vui lòng xem các chi tiết dưới đây:

- Điện thoại: 1300 884 706 (chi phí cuộc gọi nội địa), hoặc
  - Truy cập [Khiếu.nại](https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint) <<https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>> và nộp khiếu nại sử dụng mẫu đơn Khiếu nại điện tử của chúng tôi.
  - Email khiếu nại của quý vị tới địa chỉ: [Feedback@dffh.vic.gov.au](mailto:Feedback@dffh.vic.gov.au)
  - Gửi khiếu nại của quý vị tới địa chỉ: Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, Victoria 3000.

Thông tin thêm:

Để biết thêm thông tin, hãy vào [Bộ.Y.tế.và.Dịch.vụ.Nhân.sinh.Khiếu.nại](https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint) <<https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>>

## Các chi tiết liên lạc khác

Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại của mình tới một trong các tổ chức sau:

### Ủy ban Đặc trách Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS

Ủy ban Đặc trách Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS có thể giúp đỡ người khuyết tật có quan ngại về chất lượng hay an toàn của hỗ trợ hay dịch vụ NDIS của họ.

Điện thoại: 1800 035 544

Email: [contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

Trang mạng của Ủy ban Đặc trách Chất lượng và Bảo vệ An toàn NDIS: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

### Ủy viên Đặc trách Dịch vụ cho Người khuyết tật

Ủy viên Đặc trách Dịch vụ cho Người khuyết tật làm việc với người khuyết tật và các dịch vụ dành cho người khuyết tật để giải quyết khiếu nại về các hỗ trợ và dịch vụ không thuộc NDIS.

Điện thoại: 1800 677 342 (gọi miễn phí)

Dịch vụ TTY cho người gặp khó khăn về thính giác hoặc ngôn ngữ: 1300 726 563

[Trang mạng của Ủy viên Đặc trách Dịch vụ cho Người khuyết tật](http://www.odsc.vic.gov.au) <<http://www.odsc.vic.gov.au>>

### Ủy viên Đặc trách Khiếu nại về Y tế

Ủy viên Đặc trách Khiếu nại về Y tế nhận và giải quyết các khiếu nại về chăm sóc sức khỏe và xử lý thông tin y tế ở Victoria.

Điện thoại: 1300 582 113

[Trang mạng của Ủy viên Đặc trách Khiếu nại về Y tế](https://www.hcc.vic.gov.au) <<https://www.hcc.vic.gov.au>>

### Ủy viên Đặc trách Khiếu nại về Sức khỏe Tâm thần

Ủy viên Đặc trách Khiếu nại về Sức khỏe Tâm thần có thể giúp quý vị nếu khiếu nại của quý vị là về dịch vụ sức khỏe tâm thần công cộng ở Victoria.

Điện thoại: 1800 246 054

[Trang mạng của Ủy viên Đặc trách Khiếu nại về Sức khỏe Tâm thần](http://www.mhcc.vic.gov.au) <http://www.mhcc.vic.gov.au>

### Cơ quan Thanh tra Victoria

Cơ quan Thanh tra Victoria có quyền hạn điều tra các khiếu nại về các cơ quan có thẩm quyền trong chính phủ Tiểu bang và địa phương. Cơ quan Thanh tra Victoria điều tra khiếu nại về các quyết định, hành động hoặc không hành động của các cơ quan này.

Điện thoại: 9613 6222, Vùng ngoại thành: 1800 806 314

[Trang mạng của Cơ quan Thanh tra Victoria](https://www.ombudsman.vic.gov.au) <<https://www.ombudsman.vic.gov.au>>

### Văn phòng Ủy viên Đặc trách Thông tin Victoria

Văn phòng Ủy viên Đặc trách Thông tin Victoria sẽ điều tra khiếu nại về việc cơ quan Chính phủ Victoria hoặc hội đồng địa phương đã không tuân thủ một hay nhiều Nguyên tắc Bảo mật Thông tin.

Điện thoại: 1300 006 842

[Trang mạng của Văn phòng Ủy viên Đặc trách Thông tin Victoria](https://www.ovic.vic.gov.au) <<https://www.ovic.vic.gov.au>>

Muốn có ấn phẩm này bằng định dạng dành cho người khiếm thị, hãy gọi số 1300 884 706, sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc số 13 36 77 nếu cần, hoặc [gửi email tới Bộ phận Khiếu nại](mailto:feedback@dffh.vic.gov.au) <feedback@dffh.vic.gov.au>

Chính phủ Victoria, 1 Treasury Place, Melbourne, ủy quyền và phát hành.

© Tiểu bang Victoria, Bộ Gia đình, Công bằng và Gia cư Tháng 7 năm 2021.

ISBN 978-1-76069-594-1 (pdf/online/MS word)

Có tại [Bộ Gia đình, Công bằng và Gia cư Khiếu nại](https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint) <https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>