

Tổ Bày Mỗi Quan Ngại

Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh
Vùng Phía Nam Melbourne
Thủ Tục Phàn Nàn

Bộ Dịch Vụ Nhân Viên cung cấp các dịch vụ khác nhau cho người dân khắp bang Victoria. Mục đích của Bộ Dịch Vụ Nhân Viên nhằm tăng cường và bảo vệ sức khỏe và phúc lợi của mọi người dân Victoria, đặc biệt là các nhóm dễ bị thiệt thòi và thành phần cùng cực trong xã hội. Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, các chương trình và nhân viên cố gắng cung cấp dịch vụ có chất lượng cao.

Có thể quý vị muốn góp ý kiến hay có lời ngợi khen, hay muốn phản nản về lời cố vấn, hành động của nhân viên hay dịch vụ được hưởng.

Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, Vùng Phía Nam Thành Phố Melbourne xin hân hoan đón nhận ý kiến quý vị đóng góp và phản nản vì nhờ đó chúng tôi có thể cải thiện công tác phục vụ người dân Victoria.

Góp Ý Kiến

Nếu muốn ngợi khen Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh hay góp ý kiến về dịch vụ của bất cứ chương trình hay nhân viên nào thuộc Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, vùng phía Nam Melbourne, quý vị có thể điện thoại hay viết thư cho Liên Lạc Viên Công Chúng.

Quý vị có thể phàn nàn về dịch vụ của bất cứ chương trình hay nhân viên nào thuộc Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, vùng phía Nam Melbourne, nếu cho rằng họ:

- Chăm sóc không đạt tiêu chuẩn.
- Không cung cấp đủ thông tin hay không cho phép quý vị lựa chọn.
- Đối xử không tôn trọng, có phẩm cách hay gìn giữ sự riêng tư.
- Tắc trách hay vô tư cách nghề nghiệp hay.
- Làm cho quý vị bận tâm vì lý do khác.

Đôi khi quý vị thấy không hài lòng với quyết định của Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, trong trường hợp này xin liên lạc với Liên Lạc Viên Công Chúng để trình bày mối quan ngại của quý vị.

Ai Có Thể Phàn Nàn?

Quý vị có thể phàn nàn về dịch vụ nếu là người sử dụng hay bạn bè, bà con, người giám hộ của người sử dụng dịch vụ, cơ sở cung cấp dịch vụ hay bất cứ ai có liên quan hợp lệ với vấn đề đó.

Nếu được quý vị nên thử cố gắng giải quyết vụ phàn nàn thẳng với nhân viên mà quý vị đã tiếp xúc.

Nếu không giải quyết được vụ phàn nàn, quý vị nên yêu cầu được tiếp chuyện với Giám Đốc, hay quý vị có thể Liên Lạc Viên Công Chúng để người này giúp quý vị với vụ phàn nàn.

Nhân Viên Liên Lạc Công Chúng

Liên Lạc Viên Công Chúng báo cáo trực tiếp với Giám Đốc Vùng và túc trực để giúp quý vị với vụ phàn nàn. Chi tiết cá nhân của vụ phàn nàn sẽ được xử lý theo đúng luật và chính sách về sự riêng tư.

Liên Lạc Viên Công Chúng sẽ:

- Lắng nghe quý vị trình bày.
- Cung cấp thông tin cho quý vị.
- Giúp quý vị trình bày vụ phàn nàn với ban phụ trách chương trình liên hệ.
- Nếu cần thiết, chuyển vụ phàn nàn của quý vị sang cơ quan bên ngoài để giải quyết thêm.
- Nếu cần sẽ giới thiệu quý vị với người khác khả dĩ có thể giúp quý vị.
- Túc trực giữ vai trò tụ điểm liên lạc trong vùng đối với khâu xử lý các phàn nàn.
- Cố vấn để quý vị biết trước về những gì sẽ diễn ra trong tiến trình giải quyết vụ phàn nàn của quý vị
- Giúp quý vị làm theo thủ tục phàn nàn.

Nêu phàn nàn

Nếu có phàn nàn, trước tiên quý vị nên nói chuyện với nhân viên liên hệ hay Giám Đốc của họ và cố gắng giải quyết vụ việc. Nếu không hài lòng với kết quả đó, quý vị nên liên lạc với Liên Lạc Viên Công Chúng bằng điện thoại hay viết thư để trình bày chi tiết vụ phàn nàn và kết quả quý vị mong muốn.

Giải Quyết Vụ Phàn Nàn

Trong vòng ba ngày làm việc, người ta sẽ báo cho quý vị biết là đã họ nhận được vụ phàn nàn của quý vị và người nào sẽ đảm trách vụ việc đó. Trong vòng 14 ngày sau quý vị được hồi đáp đầy đủ với chi tiết kết quả hay cho biết là vụ việc bị đình trệ.

Vị Giám Đốc không dính líu với vụ phàn nàn của quý vị sẽ xem xét nội vụ.

Trong thời gian xem xét vụ phàn nàn quý vị sẽ được:

- Báo cho biết diễn tiến của vụ việc.
- Đối xử tôn trọng.
- Hồi đáp vụ phàn nàn của quý vị trong vòng 14 ngày.

Các lãnh vực mà quý vị có thể góp ý kiến, ngợi khen hay phàn nàn gồm có:

- Dịch vụ do Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh hay các cơ quan do Bộ tài trợ trực tiếp cung cấp cho quý vị.
- Chương trình do Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh cai quản.
- Tác phong nhân viên của Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh, Vùng Phía Nam Melbourne hay các cơ quan do Bộ tài trợ.

Muốn biết thêm chi tiết

Muốn biết thêm chi tiết xin liên lạc với:

Community Liaison Adviser

Southern Metropolitan Region

Lầu 1/122 Thomas Street Dandenong 3175

ĐT: 9213 2674

Fax: 9213 2400

Email: southern.Community-Liaison@dhs.vic.gov.au