



## Các dạng tài liệu có sẵn

Xin vui lòng liên lạc văn phòng Ủy viên để lấy tài liệu thông tin được phổ biến theo các dạng khác nhau.

## Làm sao để khiếu nại

Quý vị có thể khiếu nại với Ủy viên bằng cách:

- Viết đơn
- Gọi điện thoại
- Gửi thư qua máy fax
- Nộp đơn than phiền qua website
- Hoặc bất cứ hình thức nào thích hợp với quý vị

## Để biết thêm tin tức

Disability Services Commissioner  
(Ủy viên Dịch vụ Giúp đỡ Người  
Khuyết tật)

Level 30, 570 Bourke Street  
Melbourne Vic 3000

## Điện thoại

Khiếu nại/Than phiền  
1800 677 342 (miễn phí)

Tìm hiểu Tổng quát  
1300 728 187 (gọi ở địa phương)

## Dành cho người điếc (TTY):

1300 726 563

**Gửi thư qua máy fax:** 03 8608 5765

**Website:** [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

# Có quyền khiếu nại



It's **OK** to Complain - **Vietnamese**



## **Khi khiếu nại với dịch vụ giúp đỡ người khuyết tật hay cơ quan cung cấp dịch vụ, quý vị có cần được hỗ trợ để giải quyết vấn đề không?**

Ủy viên Dịch vụ Giúp đỡ Người Khuyết tật (Ủy viên) có thể hướng dẫn một cách kín đáo và miễn phí để giúp quý vị.

Khiếu nại với cơ quan giúp đỡ người khuyết tật và tìm giải pháp càng sớm càng tốt sẽ đem lại nhiều lợi ích.

Theo Đạo Luật Hỗ trợ Người Khuyết tật 2006, mọi cơ quan giúp đỡ người khuyết tật đều phải có thủ tục giải quyết các vụ khiếu nại. Vậy quý vị nên tìm hiểu thủ tục này, bởi vì làm như thế sẽ giúp quý vị tìm được phương cách tốt nhất để giải quyết vấn đề khiếu nại của mình.

Thủ tục giải quyết vấn đề khiếu nại có thể cải thiện dịch vụ giúp đỡ người khuyết tật tại tiểu bang Victoria. Vì thế, mọi người sẽ có lợi nếu tìm được giải pháp trong tinh thần hợp tác.

## **Ai có thể khiếu nại?**

Bất cứ ai cũng có thể khiếu nại với Ủy viên dịch vụ giúp đỡ người khuyết tật, chẳng hạn như người khuyết tật, thân nhân, người chăm sóc, nhân viên làm việc trong dịch vụ này và bất cứ ai.

## **Có thể khiếu nại những gì?**

Quý vị có thể khiếu nại với Ủy viên về:

- cách thức cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật;
- cách thức cơ quan giúp đỡ người khuyết tật giải quyết vấn đề sau khi quý vị khiếu nại về dịch vụ này.

## **Ủy viên Dịch vụ Giúp đỡ Người Khuyết tật sẽ làm gì?**

Ủy viên có nhiệm vụ làm việc với người khuyết tật và các cơ quan giúp đỡ họ để giải quyết các vụ khiếu nại.

Ủy viên khuyến khích và giúp giải quyết các vụ khiếu nại qua những phương cách khác nhau, kể cả những buổi thảo luận trong bầu không khí thoải mái cũng như qua thủ tục hoà giải hoặc qua những cuộc điều tra chính thức nếu cần.

Ủy viên này bắt đầu đảm nhận chức vụ từ ngày mùng 1 tháng Bảy năm 2007 theo Đạo Luật Hỗ trợ Người Khuyết tật 2006 để cải thiện các dịch vụ cho người khuyết tật ở Victoria.

Ủy viên này hoàn toàn độc lập với Chính quyền, Bộ Phục vụ Nhân sinh và các cơ quan giúp đỡ người khuyết tật.

