

NHỮNG SỐ ĐIỆN THOẠI HỮU ÍCH

**Dịch vụ Trợ giúp
Người Vô Gia Cư**

1800 066 256 (Số điện thoại miễn phí)

Đơn Vị Khiếu nại thuộc

Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh

1300 884 706

**Hiệp Hội Người Thuê nhà
Victoria**

9416 2577

**Nhân viên Lưu giữ Hồ sơ
về Gia cư**

9090 9835



Cách Khiếu nại

Văn phòng có đăng bạ:
294-300 Thomas Street
Dandenong Vic 3175

Điện thoại: (03) 9791 6111

Fax: (03) 9793 5078

Email: info@wayssltd.org.au

Web: www.wayssltd.org.au

WAYSS là một tổ chức cung cấp nhà ở có đăng bạ và là một dịch vụ trợ giúp người vô gia cư được tin nhiệm



WAYSS Limited

ABN 38 080 191 108

Điện thoại: (03) 9791 6111

Fax: (03) 9793 5078

Email: info@wayssltd.org.au

Làm đơn khiếu nại

- Nếu có thể, hãy nói chuyện với những người có liên quan để cố gắng giải quyết vấn đề càng sớm càng tốt

Nếu không thể làm điều này quý vị có thể yêu cầu một người nào đó nói thay cho quý vị. Người này có thể là:

- Một người bạn hoặc người thân
- Một dịch vụ trợ giúp (như được liệt kê ở mặt sau của tài liệu này)
- Quý vị cũng có thể yêu cầu được nói chuyện với một điều hợp viên / nhân viên điều hành chương trình / dịch vụ thích hợp. Người này sẽ liên lạc với quý vị để thảo luận về khiếu nại này.

Khiếu nại chính thức

- Xin được nói chuyện với Điều hợp viên/ Nhân viên quản lý chương trình / dịch vụ.
- Điều hợp viên/ Nhân viên điều hành chương trình / dịch vụ sẽ hỏi xem quý vị có muốn làm đơn khiếu nại chính thức không.
- Khiếu nại của quý vị sẽ được viết thành văn bản.
- Trong vòng 2 ngày làm việc quý vị sẽ được WAYSS thông báo về việc nhận khiếu nại của quý vị.

Xử lý khiếu nại của quý vị

- Khiếu nại của quý vị sẽ được nghiêm túc tiếp nhận điều tra kỹ lưỡng, xử lý nhanh chóng và kín đáo.
- Quý vị có thể gọi bất cứ lúc nào để hỏi xem hồ sơ khiếu nại của mình tiến triển tới đâu
- Nhân viên điều hành / Điều hợp viên sẽ báo cho quý vị biết kết quả khiếu nại trong vòng một tháng kể từ ngày nộp đơn.

Điều gì xảy ra với những thông tin quý vị cung cấp?

- Chúng được sử dụng để điều tra và trợ giúp trong việc giải quyết đơn khiếu nại
- Chúng được lưu giữ theo Đạo luật Bảo mật Thông Tin và Đạo luật Lưu Trữ Hồ sơ Sức khỏe, trong sổ khiếu nại chính.
- Chúng sẽ được dùng làm kim chỉ nam cho những cải thiện về vấn đề cung cấp dịch vụ trong tương lai.
- Chúng sẽ được sử dụng để giúp phát triển các dịch vụ có phẩm chất cao chủ yếu để phục vụ khách hàng

Nếu không hài lòng về cách phục vụ của các dịch vụ, hoặc nếu có thắc mắc về những dịch vụ được cung cấp, quý vị có quyền khiếu nại hoặc nêu lên vấn đề liên hệ.