

Khiếu nại

Autism Queensland cam kết cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng, nhưng đôi khi chúng tôi phạm sai lầm. Chúng tôi muốn giúp đỡ tất cả mọi người hiểu quyền khiếu nại của họ và thủ tục khiếu nại của chúng tôi.



Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là khi xảy ra vấn đề và có người nói rằng họ không hài lòng.

- Khiếu nại là điều quan trọng đối với tổ chức để tổ chức đó biết họ đang làm những gì **tốt** và những gì **không tốt**.
- **Bất kỳ ai** cũng có thể khiếu nại kể cả người trong gia đình và nhân viên hỗ trợ.

Quyền hạn của quý vị:

Chúng tôi sẽ bảo đảm rằng:

- chúng tôi **lắng nghe** mọi khiếu nại và xem xét **công bằng** tất cả mọi khiếu nại;
- chúng tôi **nhANH chóng** giải quyết các khiếu nại;
- quý vị sẽ được **giúp đỡ** nếu quý vị cần khi khiếu nại và sau khi khiếu nại;
- những gì bị khiếu nại sẽ được **chấn chỉnh** nếu có thể được;
- quý vị cảm thấy an toàn để **đặt câu hỏi** về việc khiếu nại;
- quý vị cảm thấy an toàn để khiếu nại và không bị những người khác làm cho quý vị cảm thấy khó chịu.



THÔNG TIN VỀ KHIẾU NẠI



Quý vị có quyền để khiếu nại của mình được xem xét công bằng như tất cả các khiếu nại khác bất kể:

- quý vị là ai;
- quý vị sinh sống ở đâu;
- quý vị là nam hay nữ;
- quý vị làm công việc gì;
- quý vị nói ngôn ngữ gì;
- quý vị có bị khuyết tật hay không;
- quý vị theo tôn giáo nào;
- quý vị giàu hay nghèo.



Khi quý vị khiếu nại, Autism Queensland sẽ bảo đảm rằng những gì quý vị trình bày sẽ được giữ **kín**.



Cách thức khiếu nại

- **Viết** ra những gì đã xảy ra để quý vị có thể nhớ rõ ràng.
- Viết ra càng nhiều càng tốt tất cả những gì quý vị có thể nhớ được chứng minh cho việc khiếu nại.

THÔNG TIN VỀ KHIẾU NẠI



Nhờ giúp đỡ

Nếu quý vị không biết rõ về cách thức khiếu nại hoặc quý vị lo lắng:

- quý vị có thể nói chuyện với một trong những nhân viên của chúng tôi mà quý vị biết và **tin tưởng**;
- quý vị có thể nói chuyện với người quý vị có thể tin tưởng, chẳng hạn người trong gia đình;
- quý vị có thể nhờ người đó **giúp quý vị** khiếu nại nếu quý vị không cảm thấy tự tin tự khiếu nại.



Khiếu nại với ai

Quý vị có thể khiếu nại bằng cách:

- nói chuyện với nhân viên đã làm việc với quý vị vào lúc xảy ra sự việc;
- liên lạc với Autism Queensland.

- Nếu quý vị không muốn chúng tôi biết ai là người khiếu nại, quý vị có thể khiếu nại bí mật bằng cách không cho chúng tôi biết tên của quý vị.
- Quý vị có thể tìm thấy Chính sách Bảo mật đầy đủ của chúng tôi tại [trang mạng của chúng tôi](#).



Gọi số:

(07) 3273 0000



Chúng tôi làm việc:

Thứ Hai đến thứ Sáu từ 8:30 sáng đến 4:30 chiều



Gửi email cho chúng tôi:

feedback@autismqld.com.au



Viết thư gửi cho chúng tôi:

**Autism Queensland
PO Box 354
SUNNYBANK QLD 4109**

Truy cập:

<https://autismqld.com.au/page/feedback>

THÔNG TIN VỀ KHIẾU NẠI



Giải quyết việc khiếu nại

Nhân viên của chúng tôi sẽ:

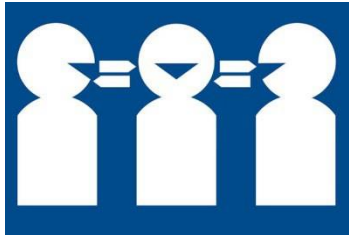
- nói lại cho quý vị nghe về khiếu nại để bảo đảm rằng họ hiểu quý vị khiếu nại về điều gì;
- cho quý vị biết sẽ làm những gì để giải quyết vấn đề và cho quý vị biết sẽ mất thời gian bao lâu;
- xin lỗi khi đã có điều gì đó sai trái.

Các dịch vụ do NDIS tài trợ

- Ủy ban NDIS khuyến khích quý vị nêu bất kỳ mối bận tâm hoặc khiếu nại nào về các dịch vụ NDIS hoặc các hỗ trợ quý vị nhận được từ Autism Queensland.
- Quý vị có thể nêu mối bận tâm của mình trực tiếp với Autism Queensland như đã trình bày ở trên. Hoặc quý vị có thể liên lạc với Ủy ban NDIS tại trang mạng của họ: www.ndiscommission.gov.au hoặc gọi số: 1800 035 544
- Nếu quý vị có mối bận tâm hoặc khiếu nại về các kế hoạch NDIA hoặc NDIS, quý vị cũng có thể liên lạc với NDIS: www.ndis.gov.au hoặc Ủy ban NDIS.



- Nhân viên của chúng tôi sẽ trợ giúp quý vị khiếu nại. Quý vị có thể nhờ gia đình hoặc người nào đó quý vị tin tưởng giúp quý vị khiếu nại.



Thông dịch viên

- Nếu cần thông dịch viên, quý vị có thể liên lạc:
- Dịch vụ Thông Phiên dịch số 131 450 hoặc TTY 133 677.
- Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc và xin số 1800 035 544.



Tái duyệt

- Chúng tôi thường sẽ kiểm tra xem thủ tục khiếu nại của chúng tôi có hiệu quả hay không. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cho chúng tôi biết nếu quý vị thấy thủ tục này dễ hay khó.
- Điều quan trọng là quý vị phải biết cách thức khiếu nại và nói chuyện với ai nếu không hài lòng. Nếu quý vị cần trợ giúp thêm để quý vị nói chuyện về việc khiếu nại, xin quý vị hỏi nhân viên của chúng tôi.

Muốn biết thêm thông tin, vui lòng tham khảo [Bản Tôn chỉ Dịch vụ Khách hàng](#) tại [trang mạng của chúng tôi](#).