

## Khiếu nại

Autism Queensland cam kết cung cấp các dịch vụ chất lượng cao cho khách hàng của chúng tôi, nhưng đôi khi chúng tôi có thể có sai sót. Chúng tôi muốn giúp mọi người hiểu quyền khiếu nại của họ và quy trình khiếu nại của chúng tôi.



### Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là khi một vấn đề đang diễn ra và ai đó nói rằng họ không hài lòng.

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

### Quyền của quý vị:

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng:

- chúng tôi **lắng nghe** và xử lý tất cả các khiếu nại một cách **công bằng**;
- chúng tôi xử lý các khiếu nại một cách **nhANH chóng**;
- quý vị được **giúp đỡ** nếu cần khi khiếu nại và sau khi khiếu nại;
- các khiếu nại được khắc phục nếu có thể;
- quý vị cảm thấy an toàn khi **đặt những câu hỏi** về khiếu nại; và
- quý vị cảm thấy an toàn khi khiếu nại và không bị những người khác khiến cảm thấy bực bội.





Quý vị có quyền để khiếu nại của mình được xử lý bình đẳng với tất cả các khiếu nại khác bất kể:

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



Khi quý vị khiếu nại, Autism Queensland sẽ đảm bảo rằng những gì quý vị nói được giữ **bảo mật**.



## Làm thế nào để khiếu nại

- **Viết** lại những gì đã xảy ra để quý vị có thể nhớ rõ.
- Viết lại càng nhiều càng tốt để giúp giải quyết khiếu nại.

## Tìm sự giúp đỡ

Nếu quý vị không rõ về cách khiếu nại hoặc quý vị đang cảm thấy 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 mà quý vị có thể tin tưởng, chẳng hạn như một thành viên trong gia đình;
- quý vị có thể yêu cầu người đó **giúp quý vị** khiếu nại nếu quý vị cảm thấy không sẵn lòng tự mình khiếu nại;
- quý vị có thể nói chuyện với một nhà ủng hộ độc lập được chính phủ tài trợ ở gần quý vị: <https://askizzy.org.au/disability-advocacy-finder>.



## Khiếu nại ở đâu

Quý vị có thể khiếu nại bằng cách:

- nói chuyện với nhân viên mà quý vị đang làm việc với vào thời điểm đó;
- liên lạc với Autism Queensland;
- nếu quý vị không muốn chúng tôi biết ai đã khiếu nại, quý vị có thể khiếu nại ẩn danh bằng cách không cung cấp tên cho chúng tôi.
- quý vị có thể đọc toàn bộ Chính Sách Quyền Riêng Tư của chúng tôi tại **trang mạng của chúng tôi**.



Gọi cho chúng tôi –

**(07) 3273 0000**

Chúng tôi làm việc Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8 giờ 30 sáng đến 4 giờ 30 chiều



Gửi email cho chúng tôi:

[feedback@autismqld.com.au](mailto:feedback@autismqld.com.au)



Viết thư cho chúng tôi:

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



Truy cập:

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



## Quản lý các khiếu nại

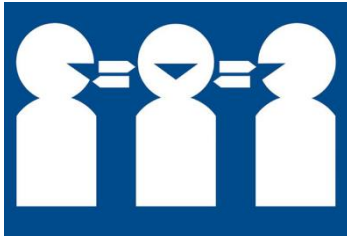
Nhân viên của chúng tôi sẽ:

- nhắc lại khiếu nại với quý vị để đảm bảo rằng họ đã hiểu khiếu nại của quý vị;
- cho quý vị biết họ sẽ làm gì để khắc phục vấn đề và cho quý vị biết sẽ mất bao lâu;
- xin lỗi khi sự việc diễn ra không như ý muốn.

## Các dịch vụ được NDIS tài trợ

- Ủy Ban NDIS khuyến khích quý vị nêu lên bất kỳ quan ngại hoặc khiếu nại nào về các dịch vụ của NDIS hoặc những hỗ trợ quý vị nhận được từ Autism Queensland.
- Quý vị có thể nêu những quan ngại của mình trực tiếp với Autism Queensland như đã nêu ở trên. Hoặc quý vị có thể liên lạc với Ủy Ban NDIS qua trang mạng của họ: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au) hoặc gọi điện thoại: 1800 035 544
- Nếu quý vị có những quan ngại hoặc khiếu nại về các kế hoạch NDIA hoặc NDIS, quý vị cũng có thể liên lạc với NDIS: [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au) hoặc Ủy Ban NDIS.
- Nhân viên của chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị trong việc khiếu nại. Quý vị có thể nhờ gia đình hoặc người nào đó mà quý vị tin tưởng hỗ trợ quý vị khiếu nại.





### Thông dịch

- Nếu bạn cần dịch vụ thông dịch hoặc phiên dịch, quý vị có thể liên lạc:
- Dịch Vụ Thông Phiên Dịch  
131 450 hoặc TTY 133 677.
- Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia và yêu cầu  
1800 035 544.



### Xem xét lại

- Chúng tôi sẽ thường xuyên kiểm tra xem quy trình 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 quy trình dễ hay khó.
- Điều quan trọng là quý vị phải biết cách khiếu nại và nói chuyện với ai nếu quý vị không hài lòng. Nếu quý vị cần thêm trợ giúp để nói chuyện với ai về một khiếu nại, vui lòng hỏi một nhân viên của chúng tôi.

Để biết thêm thông tin, vui lòng tham khảo **Điều Lệ Dịch Vụ Khách Hàng** trên **trang mạng của chúng tôi**.