

Chính Phủ Tiểu Bang Tây Úc

KHIẾU NẠI VỀ NHỮNG DỊCH VỤ CỦA CHÍNH PHỦ

Các Nguyên Tắc về Khiếu Nại

Quý vị có quyền:

khiếu nại khi không hài lòng về một dịch vụ hoặc một sản phẩm nào đó do một đại lý chính phủ cung cấp;

được quan tâm một cách nghiêm túc về khiếu nại của mình
được đối xử bằng sự nhã nhặn và tôn trọng

Một hệ thống quản lý khiếu nại hiệu quả là một hệ thống hữu dụng bởi vì nó cung cấp những ý kiến đóng góp giá trị có thể giúp cải thiện các dịch vụ của chính phủ. Mọi cơ sở đại diện chính phủ tiểu bang đều phải có một hệ thống quản lý khiếu nại.

Công bằng

Tiến trình khiếu nại cần phải được công bằng. Điều này có nghĩa là:

Cả hai phe có liên quan đến việc khiếu nại đều có quyền được lắng nghe và quan điểm của họ phải được quan tâm xem xét

Người bị khiếu nại phải biết tất cả những điều họ bị cáo buộc và phải được cho cơ hội để trình bày theo quan điểm của họ

tất cả những thông tin có liên quan đến việc khiếu nại đều phải được quan tâm xem xét

người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải công bằng và không thiên vị.

Trợ giúp

Quý vị sẽ được trợ giúp trong việc nộp đơn khiếu nại, nếu cần. Việc trợ giúp có thể bao gồm việc giúp điền đơn, hoặc sắp xếp để có được sự giúp đỡ của một thông dịch viên được công nhận với ngôn ngữ mà quý vị cảm thấy thoải mái nhất.

Thời hạn giải quyết

Các đại lý chính phủ đều định sẵn một thời hạn để giải quyết khiếu nại. Khi nộp đơn khiếu nại, quý vị sẽ được cho biết tiến trình giải quyết khiếu nại sẽ mất khoảng bao lâu và sẽ qua những giai đoạn như thế nào.

Khiếu nại như thế nào

Đến ngay đại lý chính phủ mà quý vị có điều không hài lòng để khiếu nại thẳng với họ

Quý vị có thể khiếu nại bằng văn thư và gửi đi qua đường bưu điện, bằng điện thư (fax) hay thư điện tử (email). Ngoài ra quý vị cũng có thể khiếu nại trực diện hoặc qua điện thoại.

Cần đoan chắc quý vị giữ lại bản sao của những văn thư được gửi đi. Xin nhớ rằng quý vị cũng có thể gửi cho người quý vị muốn khiếu nại một bản sao văn thư khiếu nại.

Ghi lại ngày giờ và họ tên của người quý vị tiếp xúc cũng như những điều họ đồng ý sẽ thực hiện.

Nếu cảm thấy khiếu nại của mình không được xử lý tốt lần đầu, quý vị có thể yêu cầu một nhân viên cấp cao hơn, hay nhân viên chủ quản xem xét lại khiếu nại của mình.

Nếu vẫn chưa hài lòng về việc giải quyết khiếu nại, quý vị có thể tiếp tục khiếu nại và đi đến một trong những cơ quan duyệt xét.

Khi khiếu nại:

lịch sự và tôn trọng mọi nhân viên;

trình bày đầy đủ chi tiết những sự kiện có liên quan đến khiếu nại của mình;

cung cấp cho đại lý tất cả mọi thông tin có liên quan đến việc khiếu nại càng sớm càng tốt;

luôn giữ đúng hẹn và tham dự các cuộc hẹn. Nếu có trở ngại, quý vị cần thông báo cho người có liên hệ biết;

quý vị có thể được yêu cầu khiếu nại bằng văn thư, hoặc qua điện thoại hoặc trực diện. Hãy hỏi đại lý nếu quý vị cần được giúp đỡ trong việc khiếu nại

Tiếp tục khiếu nại

Có một số cơ quan có thẩm quyền điều tra lại khiếu nại nếu như quý vị không hài lòng về cách giải quyết khiếu nại của đại lý chính phủ.

Việc cứu xét của những tổ chức này không có liên quan đến tiến trình duyệt xét hay kháng nghị đang được thực hiện trong nội bộ của cơ quan mà quý vị khiếu nại.

Dưới đây là chi tiết của một số tổ chức duyệt xét mà quý vị có thể đến để yêu cầu cứu xét khiếu nại của mình:

Ủy Viên Thanh Tra Tiểu Bang

(State Ombudsman)

Điện thoại: 9220 7555

Điện thoại dành cho người ở vùng xa: 1800 117 000
www.ombudsman.wa.gov.au

Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng
(Equal Opportunity Commission)
Điện thoại: 9216 3900
Điện thoại dành cho người ở vùng xa: 1800 198 149
www.equalopportunity.wa.gov.au

Văn Phòng Duyệt Xét Y Tế
(Office of Health Review)
Điện thoại: 9323 0600
Điện thoại dành cho người ở vùng xa: 1800 813 583
www.healthreview.wa.gov.au

Muốn biết thêm chi tiết liên hệ của các đại lý chính phủ, xin vào

www.complaints.wa.gov.au

hoặc liên lạc với những tổ chức dưới đây để được giúp đỡ:

Trung Tâm Tài Nguyên Di Dân Khu Vực Phía Bắc
(Northern Suburbs Migrant Resource Centre)
Unit 1, 14 Chesterfield Road, Mirrabooka
Điện thoại: 9345 5755

Trung Tâm Tài Nguyên Di Dân Khu Vực Đô Thị Phía Nam
(South Metropolitan Migrant Resource Centre)
243 High Street, Fremantle
Điện thoại: 9335 9588

Trung Tâm Di Dân Thiên Chúa Giáo
(Catholic Migrant Centre)
25 Victoria Square, Perth
Điện thoại: 9221 1727

Trung Tâm Các Dịch Vụ Văn Hóa Đa Nguyên Tây Úc
(Multicultural Services Centre of Western Australia Inc.)
20 View Street, North Perth
Điện thoại: 9328 2699

Những thông tin trên đây được thực hiện bằng nhiều dạng thức khác nhau