



St Vincent de Paul Society  
NSW  
*good works*

St Vincent de Paul Society NSW is a NDIS LAC Partner delivering NDIS Local Area Coordination services in NSW

## 反饋和投訴處理說明書

### 對我們的服務滿意還是不滿意？

我們非常感激來自您的反饋，好的壞的都歡迎。

本會渴望聽到您最近的經歷。您和我們的團隊成員有愉快的經歷嗎？- 他們的工作做得好嗎？

有的時候，儘管我們有最美好的意願，事情還是會出錯。如果這種事情發生了，我們願意聆聽您的報告。

如果您對我們有反饋或投訴，無論是關於當地服務協調中心所提供的服務，還是關於服務的水準，還是關於我們工作人員的行為，請告訴我們。

### 如果要投訴，怎麼做？

如果您的投訴與國家殘疾保險計劃管理下的問題、表格或程序有關，請與國家殘疾保險計劃聯繫：

- 上他們的網站 <http://ndis.gov.au/>
- 電郵 [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)
- 致電 1800 800 110

如果您的投訴與聖雲仙協會的工作人員有關，請與本會聯繫：

- 電郵 [LACcomplaints@vinnies.org.au](mailto:LACcomplaints@vinnies.org.au)
- 致函 PO Box 5 Petersham NSW 2049
- 致電 [1800 795 626](tel:1800795626) (星期一至五，早上8.30am到下午5.00pm)

### 我們需要您提供什麼資料？

當您第一次通過電郵，信件或電話向我們提供反饋或投訴時，我們需要知道：

- 您的姓名
- 我們如何和您聯繫
- 您的反饋，表揚或投訴的詳情，包括事情發生的日期，和您交談過的工作人員的名字，可能知道這件事情的工作人員的名字
- 您想得到的結果
- 您以前是否有向本協會反映過此事，或類似事件？



St Vincent de Paul Society  
NSW  
*good works*

*St Vincent de Paul Society NSW is a NDIS LAC Partner delivering NDIS Local Area Coordination services in NSW*

---

## 我們如何處理您的反饋或投訴？

我們會知會您已經收到了您的反饋或投訴，如果事關投訴，我們會啓動投訴管理程序。您會在30天之內收到我們的答復。