



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
- 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
- 致函 PO Box 5 Petersham NSW 2049
- 致電 1800 795 626 (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。