



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

## Karatasi ya Maelezo ya Kutendea na Mawazo & Malalamiko

### UNA FURAHA AU HUNA FURAHA NA HUDUMA ZETU?

Tunathamini sana mawazo – yenye sifa au vinginevyo.

Shirika inapenda sana kusikia kuhusu uzoefu wako wa karibu. Je, umekuwa na uzoefu mzuri na mmojawapo wa wajumbe wetu wa timu – amefanya kazi nzuri?

Licha ya nia yetu nzuri zaidi, hata hivyo, tunafahamu kwamba wakati wengine mambo yaweza kupotea njia na tugependa kusikia kutoka wewe kama ikitokea hivyo.

Ikiwa una wazo au lalamiko kuhusu huduma zozote za Uratibu wa Eneo la Mtaa (LAC) tunazotoa, kiwango cha huduma au matendo ya wafanyakazi wetu yeyote, tafadhali utufahamishe.

### VIPI KAMA NI LALAMIKO?

Ikiwa lalamiko lako linahusu suala, fomu au taratibu ambayo yanasimamishwa na Mpango wa Bima ya Ulemavu wa Taifa,

- Ndipo wasiliana na **NDIS** kwa:
- kutumia Tovuti yake: <http://www.ndis.gov.au/>
  - kupeleka baruapepe [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)
  - kupigia simu 1800 800 110.

Ikiwa lalamiko lako linahusu suala ya wafanyakazi wa Vinnies,

- ndipo wasiliana na **Shirika** kwa:
- kupeleka baruapepe [LACcomplaints@vinnies.org.au](mailto:LACcomplaints@vinnies.org.au);
  - kupeleka kwa posta: PO Box 5 Petersham NSW 2049;
  - kupigia simu 1800 795 626 (2.30 asubuhi hadi 11.00 jioni Jumatatu mpaka Ijumaa) yaani (8.30am to 5.00pm Monday to Friday).

### TUNACHOHITAJI KUJUA NINI KUTOKA WEWE?

Wakati ya mwanzo unapotoa wazo au kufanya lalamiko kwa njia ya baruapepe, posta au simu tutahitaji kufahamu:

- jina lako;
- wapi na njia gani tunavyoweza kuwasiliana nawe;
- maelezo ya mawazo yako, uzoefu mzuri au lalamiko, pamoja na tarehe iliyotokea na jina la wafanyakazi wetu yeyote ambaye umeshaongea naye au ambaye anaweza kufahamu kuhusu suala hii;
- matokeo unayotaka; na
- kama umezungumza kuhusu jambo hilo au jambo linalofanana na Shirika zamani.

### JE, TUTAKAVYOTENDEA NA WAZO AU LALAMIKO LAKO?

Tutatambua wazo lako au lalamiko lako na, kama ni lalamiko, tutaendesha taratibu ya kusimamisha lalamiko. Utapokea jibu kutoka Shirika katika siku 30.