



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

## Những điều cần biết về việc giải quyết vấn đề góp ý & khiếu nại

### HÀI LÒNG HAY KHÔNG HÀI LÒNG VỀ VIỆC PHỤC VỤ CỦA CHÚNG TÔI?

Chúng tôi rất cảm ơn những đóng góp ý kiến – dù khen tặng hay chê trách của quý vị.

Hội rất muốn được biết về kinh nghiệm quý vị vừa trải qua. Quý vị có hài lòng với việc phục vụ của một trong các nhân viên làm việc cho chúng tôi không – họ có phục vụ tốt nhất hay không?

Dù hết sức cố gắng để phục vụ khách hàng, nhưng chúng tôi biết đôi khi có những chuyện xảy ra trái với ý muốn và chúng tôi muốn được biết nếu chuyện đó xảy ra.

Nếu quý vị muốn góp ý hoặc muốn khiếu nại về việc phục vụ tại bất cứ Trung Tâm Điều Hợp Địa Phương nào (LAC), về tiêu chuẩn phục vụ hoặc hành động của bất cứ nhân viên nào, xin vui lòng cho chúng tôi biết.

### NẾU MUỐN KHIẾU NẠI?

Nếu việc khiếu nại của quý vị có liên quan đến một vấn đề, hình thức hay thủ tục dưới sự điều hành của Chương Trình Bảo Hiểm Khuyết Tật Quốc Gia (National Disability Insurance Scheme hay gọi tắt là NDIS)

xin liên lạc với  
**NDIS** bằng:

- trang mạng: <http://www.ndis.gov.au/>
- điện thư: [feedbackback@ndis.gov.au](mailto:feedbackback@ndis.gov.au)
- điện thoại: 1800 800 110.

Nếu việc khiếu nại của quý vị liên quan đến vấn đề một nhân viên của Hội Thánh Vinh Sơn (St Vincent de Paul Society hay gọi tắt là Vinnies),

xin liên lạc với  
**Hội** bằng:

- điện thư: [LACcomplaints@vinnies.org.au](mailto:LACcomplaints@vinnies.org.au);
- đường bưu điện: PO Box 5 Petersham NSW 2049;
- điện thoại: 1800 795 626 (từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8.30giờ sáng đến 5.00giờ chiều).

### NHỮNG ĐIỀU CHÚNG TÔI CẦN BIẾT VỀ QUÝ VỊ?

Khi quý vị góp ý hay than phiền hoặc khiếu nại lần đầu tiên bằng điện thư, thư gửi qua bưu điện hay điện thoại, chúng tôi sẽ cần được biết:

- tên họ của quý vị;
- liên lạc với quý vị ở đâu và bằng cách nào;
- chi tiết về việc góp ý, khen ngợi hay khiếu nại, kể cả ngày xảy ra sự việc và tên bất cứ nhân viên nào của chúng tôi quý vị đã thảo luận với hay có thể biết về sự việc này;
- quý vị muốn vấn đề sẽ được giải quyết như thế nào; và
- quý vị đã từng nêu vấn đề này hoặc một vấn đề tương tự với Hội trước đây hay chưa.

### CHÚNG TÔI SẼ GIẢI QUYẾT VIỆC GÓP Ý HAY KHIẾU NẠI CỦA QUÝ VỊ NHƯ THẾ NÀO?

Chúng tôi sẽ thông báo việc nhận được sự góp ý hay than phiền của quý vị, và trong trường hợp than phiền, tiến hành thủ tục giải quyết khiếu nại. Quý vị sẽ nhận được sự phúc đáp của Hội trong vòng 30 ngày.