

Giải quyết khiếu nại và quan ngại

Tờ thông tin (Vietnamese)

Trong tờ thông tin này

Bạn có quyền yêu cầu chúng tôi lắng nghe và trả lời các vấn đề bạn nêu lên về chúng tôi. Tờ thông tin này giải thích:

Mỗi quan tâm của bạn sẽ được lắng nghe như thế nào

Bạn có thể nói chuyện với nhân viên tại văn phòng của chúng tôi hoặc nêu mối quan tâm bằng văn bản

Chúng tôi sẽ làm gì

Các bước chúng tôi làm sau khi nghe mối quan tâm của bạn

Bạn khiếu nại bằng cách nào?

Nếu bạn có mối quan tâm về sự liên lạc với Văn phòng Người Giám Hộ Công Cộng, hãy gọi cho chúng tôi để chúng tôi nói về chuyện này. Sau đó nếu bạn muốn khiếu nại, xin theo các bước sau đây.

Hãy liên lạc với chúng tôi, bằng văn bản nếu có thể

Bạn có thể làm một khiếu nại chính thức đến Văn phòng Người Giám Hộ Công Cộng bằng cách:

- viết thư hoặc gửi thư điện tử cho chúng tôi
- điện thoại hoặc fax cho chúng tôi
- làm một cái hẹn để gặp chúng tôi ở văn phòng chúng tôi ở Darwin hoặc Alice Springs
- điền vào đơn ở trang mạng của chúng tôi.

Tốt nhất là bạn khiếu nại bằng văn bản. Điều này giúp chúng tôi có được một bản tóm tắt chính xác của vấn đề. Nhưng nếu không thể viết cho chúng tôi, nhân viên của chúng tôi có thể giúp đỡ bạn.

Bao gồm tất cả những thông tin mà chúng tôi cần

Bạn hãy đưa ra càng nhiều thông tin càng tốt để giúp chúng tôi xử lý khiếu nại của bạn. Thử nêu ra:

- Chuyện gì** đã xảy ra?
- Chuyện xảy ra **Khi nào** và **Ở đâu**?
- Chuyện liên hệ đến **Ai**?
- Bạn muốn **Kết quả** như thế nào?

Nếu bạn không hài lòng về quyết định của chúng tôi, bạn có thể yêu cầu tái xét quyết định. Chúng tôi sẽ giải thích điều này ở trang kế tiếp.

Chúng tôi sẽ làm gì?

Chúng tôi sẽ gửi thư cho bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của bạn để xác định là chúng tôi đã nhận được khiếu nại, và để giải thích tiến trình.

Thư sẽ bao gồm chi tiết liên lạc của người xử lý việc khiếu nại của bạn.

Xem xét các vấn đề

Để xem xét khiếu nại, chúng tôi sẽ:

- xác định và ghi lại vấn đề một cách rõ ràng
- quyết định nên hành động gì.

Hành động nếu cần thiết

Nếu cần hành động thêm, chúng tôi sẽ:

- thâu lượm và tái xét các tài liệu hoặc bằng chứng
- tìm và ghi lại thông tin từ những người khác, thí dụ phỏng vấn họ
- phân tích thông tin chúng tôi có được.

Chúng tôi có thể liên lạc với bạn, nhân viên liên quan và những người khác để lấy thêm thông tin.

Báo cho bạn biết kết quả

Chúng tôi sẽ quyết định chúng tôi sẽ hỗ trợ, hỗ trợ một phần hoặc bỏ qua khiếu nại của bạn. Chúng tôi sẽ cho bạn biết quyết định và có hành động nào kế tiếp hay không.

Chúng tôi mong muốn hoàn tất các cuộc điều tra trong vòng 30 ngày. Các trường hợp phức tạp có thể mất thêm nhiều thời gian, và chúng tôi sẽ cho bạn biết nếu điều này có thể xảy ra.

Nếu bạn không hài lòng với kết quả việc khiếu nại của bạn, bạn có thể nói chuyện với Ủy ban về Khiếu nại các Dịch vụ Y tế và Cộng đồng Lãnh Thổ Bắc Úc (Northern Territory Health and Community Services Complaints Commission) ở số 1800 004 474.

Tái xét quyết định của Người Giám Hộ Công Cộng Tờ thông tin (Vietnamese)

Trong tờ thông tin này

Nếu bạn không đồng ý với quyết định của chúng tôi thì phải làm sao

Yêu cầu 'Một Bản Nêu Lý Do' ('Statement of Reasons') hoặc xin tái xét

Chúng tôi tái xét quyết định như thế nào

Các bước chúng tôi thực hiện nếu bạn yêu cầu tái xét

Bạn có thể làm gì nếu bạn không hài lòng với một quyết định?

Nếu bạn không đồng ý với một quyết định của Văn phòng Người Giám Hộ Công Cộng, bạn có thể yêu cầu thêm thông tin về quyết định đó. Điều này khác với việc khiếu nại.

Yêu cầu 'Một Bản Nêu Lý Do' ('Statement of Reasons')

'Một Bản Nêu Lý Do' ('Statement of Reasons') cho biết những gì chúng tôi đã xem xét khi chúng tôi đưa ra quyết định, chẳng hạn:

- chúng tôi nói chuyện với ai và quan điểm của họ là gì
- các yêu cầu pháp lý của *Đạo luật Quyền Giám Hộ đối với Người Lớn 2016* (*Guardianship of Adults Act 2016*)
- các quyền lợi tốt nhất của người lớn được đại diện
- các lựa chọn ít hạn chế nhất.

Chúng tôi sẽ gửi bản này cho bạn trong vòng 28 ngày sau khi nhận được yêu cầu của bạn.

Yêu cầu tái xét quyết định của chúng tôi

Nếu 'Một Bản Nêu Lý Do' không giải quyết được mối quan tâm của bạn, bạn có thể yêu cầu xin tái xét quyết định. Bạn phải làm điều này bằng văn bản, và cho biết là:

- tại sao bạn nghĩ quyết định là sai hoặc thiếu sót
- những yếu tố nào khác quan trọng nên được xem xét
- kết quả nào mà bạn muốn.

Chuyện gì xảy ra ở cuộc tái xét?

Xác định việc tái xét của chúng tôi

Một người quản lý cao cấp sẽ xem xét yêu cầu của bạn và quyết định xem có tái xét hay không.

Chúng tôi sẽ gửi thư cho bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu của bạn để cho bạn biết chuyện gì xảy ra.

Báo cho bạn biết kết quả


Một nhân viên cao cấp không liên quan đến việc này trước đó sẽ tái xét quyết định. Họ sẽ viết một bản báo cáo cho Người Giám Hộ Công Cộng, người sau đó sẽ chấp nhận, thay đổi hoặc bác bỏ khuyến nghị này.


Sau đó chúng tôi sẽ gửi thư báo cho bạn biết kết quả. Chúng tôi mong muốn kết thúc tất cả các cuộc tái xét trong vòng 30 ngày. Các trường hợp phức tạp có thể mất thêm thời gian, và chúng tôi sẽ cho bạn biết nếu chuyện này có thể xảy ra.


Đưa vụ việc đi xa hơn


Nếu bạn không hài lòng với kết quả việc tái xét, bạn có thể điện thoại lên Tòa tài phán Dân Sự và Hành Chính Lãnh Thổ Bắc Úc (Northern Territory Civil and Administrative Tribunal) ở số 1800 604 622.

Văn phòng Người Giám Hộ Công Cộng



 **1800 810 979** (8 giờ sáng đến 4 giờ chiều các ngày trong tuần)

 public.guardian@nt.gov.au



 www.publicguardian.nt.gov.au

 08 8942 6891

Văn phòng tại Darwin của chúng tôi

 Darwin Corporate Park, Building 3,
First Floor, 631 Stuart Highway Berrimah
 PO Box 40596 Casuarina NT 0811

Văn phòng tại Alice Springs của chúng tôi

 Jalistan House, First Floor,
18 Parsons Street (cnr Todd Mall)
 PO Box 721 Alice Springs NT 0871