

Các Dữ Kiện:

# VỀ VIỆC NÊU KHIẾU NẠI/TỐ CÁO

## Ủy Ban Giám Sát Nhân viên phụ trách về Khuyết tật Victoria nhận khiếu nại/tố cáo về bất cứ nhân viên phụ trách khuyết tật nào của Victoria

### VỀ DỊCH VỤ NHẬN KHIẾU NẠI/TỐ CÁO CỦA CHÚNG TÔI

Dịch vụ nhận khiếu nại/tố cáo của chúng tôi hoạt động độc lập, không thiên vị và miễn phí. Chúng tôi là một cơ quan độc nhất để chỉnh lý sai phạm vì chúng tôi chú trọng vào các nhân viên phụ trách về khuyết tật. Chúng tôi phụ trách chỉnh lý sai phạm của tất cả các nhân viên phụ trách về khuyết tật của Victoria, bất kể dịch vụ của họ nhận tài trợ từ nguồn nào.

### Quý vị có thể nêu khiếu nại/tố cáo về bất cứ nhân viên phụ trách khuyết tật nào của Victoria.

Chúng tôi có cách tiếp cận không đi sai của và làm việc với các cơ quan khác. Nếu quan ngại của quý vị là điều mà Ủy Ban Giám Sát Nhân viên phụ trách về Khuyết tật Victoria có thể giải quyết, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giúp quý vị tìm người có thể giúp quý vị về quan ngại đó.

### Việc nêu khiếu nại/tố cáo về một nhân viên có được xem là ổn không?

Có, việc nêu khiếu nại/tố cáo về một nhân viên phụ trách khuyết tật được xem là ổn. Điều quan trọng là các nhân viên phụ trách khuyết tật biết được khi quý vị không được vui về họ hoặc khi có điều gì sai. Nêu khiếu nại/tố cáo có thể giúp cho các nhân viên phụ trách khuyết tật tạo thay đổi tích cực trong công việc và trong thực hành của họ. Nêu khiếu nại/tố cáo là cách tốt để cải tiến dịch vụ cho mọi người.

Nếu quý vị không chắc chắn là quý vị có muốn nêu khiếu nại/tố cáo hay không thì quý vị vẫn có thể gọi cho chúng tôi để nói về những gì đang xảy ra cho quý vị. Chúng tôi có thể giúp cho quý vị lời khuyên và thông tin, và quý vị quyết định xem quý vị có muốn khiếu nại/tố cáo hay không.

### Các hình thức khiếu nại/tố cáo?

Quý vị có thể nêu khiếu nại/tố cáo về bất cứ nhân viên nào phụ trách về khuyết tật ở Victoria. Quý vị có thể nêu khiếu nại/tố cáo về:

- tiêu chuẩn làm việc của họ
- kiến thức, kỹ năng hoặc phán đoán của nhân viên phụ trách về khuyết tật
- khả năng của họ để cung cấp dịch vụ một cách an toàn
- một cáo buộc về vi phạm Đạo luật Bảo an Dịch vụ Khuyết Tật 2018 (Vic) hoặc Quy Tắc Ứng xử Bảo An Dịch Vụ Khuyết Tật

### Tôi có cần cho chi tiết cá nhân của tôi không?

Chúng tôi chấp nhận những khiếu nại nặc danh và quý vị có thể yêu cầu để giữ kín danh tánh của quý vị. Nếu quý vị chọn hình thức nặc danh, điều này có thể làm hạn chế cách chúng tôi điều tra hoặc nêu vấn đề và có thể làm ảnh hưởng đến kết quả của thủ tục khiếu nại/tố cáo.

Nếu quý vị chọn để cho chúng tôi biết chi tiết của quý vị, chúng tôi sẽ thu thập, sử dụng, lưu trữ và bảo vệ thông tin cá nhân vì chúng tôi được luật pháp yêu cầu như thế.

Visit [vdwc.vic.gov.au](http://vdwc.vic.gov.au)  
or call 1800 497 132

## Làm sao để nêu khiếu nại/tố cáo?

### Quý vị có thể nêu khiếu nại/tố cáo bằng cách:

- Điền đơn trên mạng [vdwc.vic.gov.au](http://vdwc.vic.gov.au)
- Gọi cho chúng tôi qua số 1800 497 132
- Viết cho chúng tôi gửi đến GPO Box 181, Melbourne 3001
- Chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên, kể cả thông dịch viên Auslan
- Chúng tôi có thể sắp xếp để quý vị gặp mặt

Ủy Ban Giám sát Nhân viên phụ trách về Khuyết tật Victoria

Ủy Ban Giám sát Nhân viên phụ trách về Khuyết tật Victoria là một cơ quan mới, độc lập. Công việc của cơ quan do Ủy viên Dan Stubbs chỉ đạo là giúp bảo vệ người có khuyết tật tốt hơn và để xây dựng một ngành chăm sóc người khuyết tật vững mạnh hơn, an toàn hơn. Cơ quan có trách nhiệm về quy tắc ứng xử, lập ra những kỳ vọng tối thiểu cho tất cả nhân viên hỗ trợ cho người khuyết tật và dịch vụ xử lý khiếu nại/tố cáo. Một khi được thông báo, cơ quan này có thẩm quyền để điều tra và cho ngưng việc đối với nhân viên gây nguy hại cho người khác.

#### Cập nhật

Trang mạng của chúng tôi [vdwc.vic.gov.au](http://vdwc.vic.gov.au)  
Đăng ký nhận bản tin

Theo chúng tôi



Giúp xây dựng một  
lĩnh vực chăm sóc  
người khuyết tật vững  
mạnh và an toàn hơn.



Visit [vdwc.vic.gov.au](http://vdwc.vic.gov.au)  
or call 1800 497 132