



Các sự kiện:

Điều gì xảy ra sau khi quý vị khiếu nại

Ủy ban Giám sát Nhân viên phụ trách về Khuyết tật Victoria (The Victorian Disability Worker Commission) là một dịch vụ giải quyết khiếu nại độc lập về hành vi của nhân viên phụ trách khuyết tật.

Ủy ban có thể nhận khiếu nại về bất kỳ nhân viên phụ trách khuyết tật nào ở Victoria, bất kể họ được tài trợ như thế nào.

Chính phủ Victoria có cách tiếp cận “không khoan nhượng” đối với hành vi ngược đãi người khuyết tật. Dịch vụ khiếu nại của chúng tôi áp dụng cách tiếp cận này vào thực tế.

Ai sẽ giải quyết khiếu nại của tôi?

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị khi quý vị khiếu nại. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một môi trường an toàn để quý vị có thể chia sẻ thông tin về khiếu nại của mình.

Nếu quý vị thay mặt người khuyết tật khiếu nại, chúng tôi sẽ nói chuyện với họ, nếu có thể, để được họ đồng ý cho tiếp tục. Trọng tâm của chúng tôi là người khuyết tật và nhu cầu của họ, và chúng tôi sẽ tìm cách để họ tham gia vào quá trình này.

Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị xác nhận những gì quý vị khiếu nại

Chúng tôi sẽ xác nhận các thông tin chi tiết của cuộc khiếu nại với quý vị. Để tiến hành khiếu nại, quý vị sẽ được yêu cầu xác nhận vấn đề hoặc các vấn đề quý vị đang khiếu nại.

Chúng tôi sẽ hỏi quý vị có muốn một kết quả cụ thể hay không

Quý vị sẽ được hỏi về kết quả quý vị muốn đạt được. Sẽ không sao nếu quý vị không muốn bất kỳ kết quả cụ thể nào.

Nếu quý vị không chắc, chúng tôi có thể đề xuất kết quả cho quý vị. Một số ví dụ như là lời xin lỗi từ người nhân viên hoặc thỏa thuận với người nhân viên để giải quyết khiếu nại. Quý vị có thể cho chúng tôi biết kết quả nào mà quý vị vui vẻ đồng ý.

Nếu quý vị quyết định rút lại khiếu nại của mình, chúng tôi vẫn có thể tiếp tục xem xét vấn đề.

Nhiều khiếu nại có thể được giải quyết thông qua việc chúng tôi làm việc với quý vị, hoặc với người khiếu nại thay mặt quý vị và nhân viên phụ trách khuyết tật để đạt được kết quả mà mỗi người đều thấy thỏa đáng.

Nếu quý vị cần trợ giúp về ngôn ngữ, viết hoặc giao tiếp

Chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên theo ngôn ngữ của quý vị hoặc quý vị có thể liên hệ với chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc, bao gồm cả thông dịch viên Auslan, để giúp quý vị khiếu nại và hỗ trợ bất cứ lúc nào. Chúng tôi có thể gặp trực tiếp nếu quý vị cần hoặc muốn tương tác trực tiếp.

Điều gì sẽ xảy ra khi quý vị gặp chúng tôi về một khiếu nại?

Quý vị sẽ có chọn lựa để gặp chúng tôi nếu quý vị muốn. Cuộc họp này là để Ủy ban hiểu rõ hơn về khiếu nại của quý vị là gì và nếu có bất kỳ kết quả cụ thể nào quý vị muốn.

Truy cập vdwc.vic.gov.au
Gọi số 1800 497 132

Ai sẽ có mặt tại cuộc họp?

Nhân viên (hoặc các nhân viên) phụ trách khuyết tật sẽ không tham dự. Một nhân viên của Ủy ban có kinh nghiệm trong việc giải quyết các khiếu nại sẽ tham dự. Chúng tôi khuyến khích quý vị mang theo một người hỗ trợ nếu quý vị muốn. Đây có thể là bạn bè hoặc người nhà, nhân viên hỗ trợ hoặc người mà quý vị cảm thấy thoải mái để hỗ trợ quý vị giải thích mối quan ngại của quý vị. Quý vị có thể có nhiều người hỗ trợ tham dự.

Quý vị có thể thảo luận với chúng tôi về những người trong mạng lưới hỗ trợ hiện có của quý vị có thể thích hợp để hỗ trợ quý vị.

Những gì sẽ được thảo luận tại cuộc họp

Quý vị sẽ có cơ hội chia sẻ thông tin về các mối quan ngại của mình, bao gồm bất kỳ thông tin nào mà quý vị tin rằng sẽ hữu ích để hỗ trợ khiếu nại của mình.

Cách chuẩn bị cho cuộc họp

Tôi nên chuẩn bị hoặc mang theo những thông tin gì?

Trước khi gặp chúng tôi, quý vị có thể muốn xem xét liệu có bất kỳ thông tin bổ sung nào quý vị muốn cung cấp tại cuộc họp của mình hay không.

Điều này có thể bao gồm bất kỳ thông tin hỗ trợ nào hoặc bất kỳ điều gì quý vị nghĩ có thể hữu ích trong việc giúp chúng tôi hiểu điều gì đã xảy ra.

Quý vị có thể mang theo một số câu hỏi mà quý vị muốn hỏi tại cuộc họp.

Điều gì xảy ra sau cuộc họp?

Chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị sau cuộc họp để tư vấn cho quý vị các bước tiếp theo.

Khiếu nại của quý vị có thể được xử lý theo một trong những cách sau

- Giải quyết theo thỏa thuận - ví dụ như lời xin lỗi từ nhân viên hoặc thỏa thuận giữa họ và quý vị
- Hòa giải - đây là một quá trình chính thức hơn nhằm đạt được thỏa thuận. Điều này chỉ có thể xảy ra nếu các bên trong khiếu nại đồng ý hòa giải. Sau đó, các bên sẽ có các quyền và trách nhiệm nhất định theo Disability Service Safeguards Act 2018 (Đạo luật về Bảo an Dịch vụ Khuyết tật 2018)
- Tư vấn - là một công cụ giáo dục được Ủy ban sử dụng, chẳng hạn để nhắc nhở nhân viên phụ trách khuyết tật rằng họ phải tuân theo Quy tắc Ứng xử về Bảo an Dịch vụ Khuyết tật
- Điều tra - Để biết thêm thông tin về các cuộc điều tra, vui lòng truy cập: <https://www.vdwc.vic.gov.au/what-happens-when-commission-decides-to-investigate>

Giới thiệu về 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 độc lập được thành lập để bảo vệ người khuyết tật tốt hơn và xây dựng một ngành hỗ trợ người khuyết tật mạnh mẽ hơn, an toàn hơn. Ủy ban chịu trách nhiệm về Quy tắc Ứng xử về Bảo an Dịch vụ Khuyết tật, thiết lập các kỳ vọng tối thiểu đối với tất cả nhân viên ở Victoria trong việc hỗ trợ người khuyết tật và dịch vụ khiếu nại. Ủy ban có thể chấp nhận các khiếu nại và thông báo, có quyền điều tra và cấm những nhân viên gây nguy hiểm cho sự an toàn của mọi người.

Truy cập trang mạng của chúng tôi tại vdwc.vic.gov.au hoặc gọi số 1800 497 132

Đăng ký nhận [bản tin của chúng tôi](#)

Theo dõi thông tin của chúng tôi



Truy cập vdwc.vic.gov.au
Gọi số 1800 497 132