

# 提出投訴

Traditional Chinese

官方文件

## 關於家庭、公平和住房部 (Department of Families, Fairness and Housing)

家庭、公平和住房部（以下稱「本部」）負責制定並實行政策、計劃和服務，支持並提高所有維多利亞州居民的福祉。

### 您可以對哪些事項提出投訴？

本部希望確保我們的服務對需要及使用這些服務的人們是確實有用的。我們總可以做得更好，我們會聽取使用我們服務的用戶、他們的倡導者或代表所發表的意見。

請告知我們以下任何情況：

- 您未獲得滿意的服務
- 您未獲得足夠的資料或選擇
- 您被剝奪了尊重、尊嚴或隱私。

### 如何提出投訴

請遵循以下投訴解決程序：

**第 1 步。** 與您本地辦事處的職員或您的個案工作人員討論您的投訴。

**第 2 步。** 如果您已嘗試解決問題但未獲得滿意結果，可將投訴轉交給本地辦事處的高級經理處理。

**第 3 步。** 如果您的投訴無法在第 1 步或第 2 步獲得解決，請聯絡本部的意見反饋團隊，該團隊將採取進一步措施來解決投訴。（聯絡方式請參閱本資料說明單第 2 頁「如何聯絡家庭、公平和住房部」部份）。

本部致力聽取您的意見並回應您的問題。

我們將用以下方式處理您的投訴：

- 提供實用、準確且易懂的資訊
- 在交流中保持禮貌和體貼
- 迅速轉介相關需求至適當人員
- 在合理的時間範圍內回應需求
- 告知您處理進度或延誤。

## 更多資訊

### 需要協助嗎？

本部可以安排一名口譯員幫助提供翻譯服務。您可以請別人代表您提出投訴。您必須事先授權，對方才能擔任您的代表。

提出投訴和尋求解決方案有時會涉及敏感事項。本部可以在整個投訴過程中提供幫助和支持。

### 投訴過程中收集的相關資料如何處理？

我們認可您的個人和健康資訊應當只為我們收集這些資訊的原有目的，或者您可以合理預期的相關目的來進行使用或披露。

投訴調查過程可能會涉及與本部內其他相關部門共享您的個人和健康資訊，從而取得解決方案。

本部亦收集並使用一系列個人和健康資訊，用以實施、規劃、資助、控管、評估和改進我們的服務和職能，以及滿足法定要求。除非出於收集目的所必需，否則本部會從個人和健康資訊中刪除可識別個人的資料。

## 本部的意見反饋團隊

本部有職員負責接收和處理您的意見反饋和投訴。

## 如何聯絡家庭、公平和住房部

請透過以下聯絡方式，提出您的意見反饋和投訴：

- 電話：1300 884 706（本地電話收費）
  - 在[提出投訴 \(Making a Complaint\) 頁面](https://dffh.vic.gov.au/making-complaint)：<https://dffh.vic.gov.au/making-complaint> 透過我們的電子投訴單提出投訴。
  - 電郵發送您的投訴至：[Feedback@dffh.vic.gov.au](mailto:Feedback@dffh.vic.gov.au)
  - 郵寄您的投訴至：Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, Victoria 3000。

更多詳情：

欲知詳情，請瀏覽[本部提出投訴頁面 \(Department of Families, Fairness and Housing Making a complaint\)](https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint)：<https://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>

## 其他可聯絡機構：

您亦可向以下機構之一提出投訴：

### **NDIS 品質和保障委員會 (NDIS Quality and Safeguards Commission)**

NDIS 品質和保障委員會可以幫助對其 NDIS 援助或服務的品質或安全有疑問的殘障人士。

電話：1800 035 544

電郵：[contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

NDIS 品質和保障委員會網站：[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

## 殘障服務專員 (Disability Services Commissioner)

殘障服務專員負責與殘障人士和殘障服務機構合作，解決有關非 NDIS 援助和服務的投訴。

電話：1800 677 342 (免費電話)

聽力或言語障礙人士的電傳打字機 (TTY) 服務：1300 726 563

[殘障服務專員網站](http://www.odsc.vic.gov.au/) <<http://www.odsc.vic.gov.au/>>

## 衛生投訴專員 (Health Complaints Commissioner)

衛生投訴專員負責受理並解決有關維多利亞州醫療保健和健康資訊處理的投訴。

電話：1300 582 113

[衛生投訴專員網站](https://www.hcc.vic.gov.au/) <<https://www.hcc.vic.gov.au/>>

## 精神衛生投訴專員 (Mental Health Complaints Commissioner)

精神衛生投訴專員可以協助與維多利亞州公共精神衛生服務相關的投訴。

電話：1800 246 054

[精神衛生投訴專員網站](http://www.mhcc.vic.gov.au/) <http://www.mhcc.vic.gov.au/>

## 維多利亞州申訴專員 (Victorian Ombudsman)

維多利亞州申訴專員有權調查對州政府和地方政府機構的投訴。維多利亞州申訴專員負責調查有關這些機構的裁決、作為或不作為的投訴。

電話：9613 6222，邊遠地區：1800 806 314

[維多利亞州申訴專員網站](https://www.ombudsman.vic.gov.au/) <<https://www.ombudsman.vic.gov.au/>>

## 維多利亞州資訊專員辦公室 (Office of the Victorian Information Commissioner)

維多利亞州資訊專員辦公室負責調查有關維多利亞州政府機構或地方市政府沒有遵守一項或多項《資訊隱私準則》的投訴。

電話：1300 006 842

[維多利亞州資訊專員辦公室網站](https://www.ovic.vic.gov.au/) <https://www.ovic.vic.gov.au/>

如果您希望索取本出版物的無障礙格式版本，可致電 1300 884 706，撥打 13 36 77 使用全國中繼服務（National Relay Service），或[發送電郵至投訴小組 <feedback@dffh.vic.gov.au>](mailto:feedback@dffh.vic.gov.au)。

維多利亞州政府（1 Treasury Place, Melbourne）授權及出版。

©2021 年 7 月維多利亞州政府家庭、公平和住房部。

ISBN 978-1-76069-594-1 (pdf 文件/在線文件/MS word 文件)

本文可於[本部提出投訴頁面](http://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint) <http://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint> 查閱。