

# 提出投诉

Simplified Chinese

公文

## 关于家庭、公平和住房部

家庭、公平和住房部（本部）制定和提供支持并增进所有维州人福祉的政策、项目和服务。

## 你可以投诉什么？

本部要确保我们的服务适合使用者的需要。我们总是可以做得更好，我们愿听取服务使用者、其代言人或代表的意见并向他们了解情况。

我们希望知道你是否认为：

- 你对所提供的服务不满意
- 你没有得到足够的信息或选择
- 你没有受到尊重，你的尊严或隐私权没有得到维护。

## 如何提出投诉

按以下步骤解决你的投诉问题：

**第 1 步**和本地办事处的员工或你的专案人员谈你的投诉问题。

**第 2 步**如果你试过去解决问题但你对结果仍不满意，你可以投诉到本地办事处的高级经理。

**第 3 步**如果第 1 步或第 2 步无法解决你的投诉问题，联系本部的反馈组，他们会进一步想办法解决你的投诉问题。

（联系方式请参考本资料单第 2 页的如何联系家庭、公平和住房部）

本部承诺听你讲问题并对你关切的问题做出回应。

在受理投诉时，我们将：

- 提供有用、准确、易懂的信息
- 礼貌、周到地进行沟通
- 快速将所提的要求转给相关工作人员
- 在合理期限内对提出的要求做出回应
- 及时告知进度或延误。

## 更多信息

### 需要帮助？

本部可以安排翻译提供语言服务。你可以请其他人代表你提出投诉。不过，他们一定要有你的许可。

提出投诉、争取解决问题的过程中有时会涉及敏感问题。本部可以在整个投诉过程中提供协助和支持。

### 投诉过程中收集的信息怎么办？

我们知道，你的个人和健康信息仅限我们之所以收集的目的或你可以合理预计的相关目的予以使用和披露。

对投诉问题的调查可能涉及与本部的其它相关部门共享你的个人或健康信息，目的是为了争取找到一个解决办法。

本部还出于提供、规划、资助、监控、评价、改善我们的服务和职能以及满足法规要求的目的收集和使用各种个人和健康信息。除非根据收集目的有必要，否则本部会把能识别身份的细节从个人和健康信息里删除。

## 本部的反馈组

本部有专人负责记录和管理包括投诉在内的反馈信息。

## 如何联系家庭、公平和住房部

要提出包括投诉在内的反馈意见，请参考以下联系方式：

- 电话：1300 884 706（有本地话费），或
  - 去网站上的 [Making a Complaint](https://dffh.vic.gov.au/making-complaint) <https://dffh.vic.gov.au/making-complaint> 用我们的电子投诉表提出投诉。
  - 用电子邮件递交投诉：[Feedback@dffh.vic.gov.au](mailto:Feedback@dffh.vic.gov.au)
  - 用邮寄方式递交投诉：Complaints, GPO Box 4057, Melbourne, Victoria 3000

其它信息：

要了解其它信息，去网站上的 [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>

## 其它联系机构

你也可以向以下机构提出投诉：

### **NDIS Quality and Safeguards Commission (NDIS 质量保证委员会)**

NDIS 质量保证委员会可以协助那些对 NDIS 支持或服务质量或安全问题表示关切的残疾人。

电话：1800 035 544

电子邮件：[contactcentre@ndiscommission.gov.au](mailto:contactcentre@ndiscommission.gov.au)

NDIS 质量保证委员会网址：[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

### **Disability Services Commissioner (残疾服务专员)**

残疾服务专员配合残疾人和残疾服务机构解决有关非 NDIS 支持和服务的投诉问题。

电话：1800 677 342 (免费拨号)

有听力或言语困难的人可以使用 TTY 服务：1300 726 563

[残疾服务专员网址](http://www.odsc.vic.gov.au/) <<http://www.odsc.vic.gov.au/>>

### **Health Complaints Commissioner (健康投诉专员)**

健康投诉专员负责解决有关维州健康服务和健康信息处理方式的投诉。

电话：1300 582 113

[健康投诉专员网址](https://www.hcc.vic.gov.au/) <<https://www.hcc.vic.gov.au/>>

### **Mental Health Complaints Commissioner (精神健康投诉专员)**

精神健康投诉专员可以协助你解决有关维州公共精神健康服务的投诉。

电话：1800 246 054

[精神健康投诉专员网址](http://www.mhcc.vic.gov.au/) <http://www.mhcc.vic.gov.au/>

### **Victorian Ombudsman (维州调查专员)**

维州调查专员有权调查有关州政府和地方政府部门的投诉。维州调查专员调查有关这些部门所做决定、作为或不作为的投诉。

电话：9613 6222, 内地：1800 806 314

[维州调查专员网址](https://www.ombudsman.vic.gov.au/) <<https://www.ombudsman.vic.gov.au/>>

## Office of the Victorian Information Commissioner (维州信息专员办公室)

维州信息专员办公室调查有关维州政府部门或地方政府不遵守信息隐私保护原则的投诉。

电话：1300 006 842

[维州信息专员办公室网址](https://www.ovic.vic.gov.au/) <<https://www.ovic.vic.gov.au/>>

要索取本刊便于阅读的格式，请拨：1300 884 706；需要的话请使用 National Relay Service (全国中继服务)，电话：13 36 77，或[给投诉处发电子邮件](mailto:feedback@dffh.vic.gov.au) <[feedback@dffh.vic.gov.au](mailto:feedback@dffh.vic.gov.au)>

由维多利亚州政府授权和出版，地址：1 Treasury Place, Melbourne。

© 2021 年 7 月维州家庭、公平和住房部。

ISBN 978-1-76069-594-1 (pdf/online/MS word)

网上版本：[Department of Families, Fairness and Housing Making a complaint](http://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint)  
<<http://www.dffh.vic.gov.au/making-complaint>>