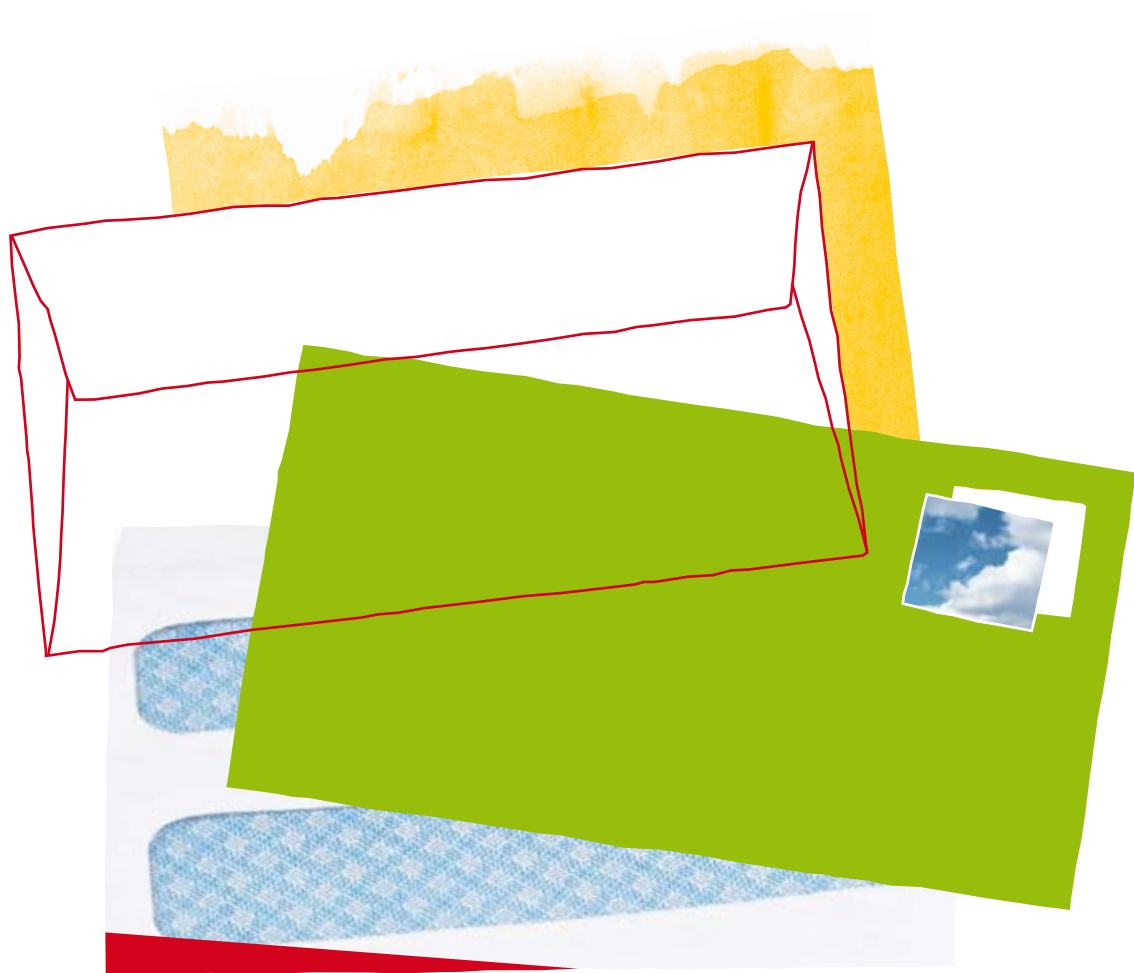


Khiếu Nại Về Văn Phòng Gia Cư

Hướng dẫn về thủ tục và
các quyền hạn của người cư ngụ.



Khiếu Nại Về Văn Phòng Gia Cư

1. Khiếu nại là gì?

Nếu quý vị không hài lòng với cách đối xử của các nhân viên của Văn Phòng Gia Cư, quý vị có thể khiếu nại. Văn Phòng Gia Cư có trách nhiệm lắng nghe và có hành động đối với việc khiếu nại của quý vị.

Có một sự khác nhau giữa việc khiếu nại và việc kháng cáo một quyết định. Kháng cáo một quyết định có nghĩa là quý vị yêu cầu tái xét một quyết định nào đó.

2. Ai có thể khiếu nại?

Việc khiếu nại có thể do một trong những người sau đây đưa ra:

- một thân chủ của Văn Phòng Gia Cư, bao gồm tất cả những người thuê nhà, các ứng đơn hiện tại và ứng đơn trước đây
- gia đình của người thân chủ
- bạn bè của người thân chủ
- các cơ quan
- các nhóm đại diện bệnh vực và hỗ trợ
- các Dân Biểu Nghị Sĩ
- các nhân viên của Văn Phòng Gia Cư
- một thành viên của cộng đồng
- các đại diện truyền thông

3. Tôi có thể khiếu nại những gì?

Quý vị có thể khiếu nại với Văn Phòng Gia Cư về bất kỳ dịch vụ nào do họ cung cấp. Quý vị cũng có thể khiếu nại về việc đối xử của một nhân viên Văn Phòng Gia Cư đối với quý vị.

Các khiếu nại có thể về:

- hành vi cư xử thiếu chuyên nghiệp
- việc cố vấn tệ hại
- việc phục vụ không thỏa đáng
- sự lạm dụng các thông tin

Ghi chú: Việc khiếu nại tới Văn Phòng Gia Cư phải liên quan tới một sự kiện hay một văn bản cụ thể rõ ràng nào đó chứ không phải về những điều tổng quát mà quý vị không thích.

4. Tôi khiếu nại ra sao?

Cung cách khiếu nại

Quý vị có thể khiếu nại bằng cách:

- viết thư tới Văn Phòng Gia Cư
- gọi điện thoại tới Văn Phòng Gia Cư địa phương, hoặc
- đích thân khiếu nại bằng cách ghé tới Văn Phòng Gia Cư

Ghi chú: Quý vị không phải đóng lệ phí khi khiếu nại.

Những điều nên kèm theo trong lời khiếu nại

Khi khiếu nại, quý vị nhớ hãy cung cấp các thông tin rõ ràng và cộng chung tất cả những chi tiết liên quan, bao gồm:

- những điều đã xảy ra
- những người nào có liên hệ
- ngày giờ
- các nhân chứng
- các văn kiện hay hình ảnh liên quan
- điều quý vị muốn Văn Phòng Gia Cư làm đối với việc khiếu nại của quý vị.

Ghi chú: Nếu không nói tiếng Anh, quý vị có quyền có một thông ngôn viên nếu muốn.

Nộp đơn khiếu nại

Quý vị có thể khiếu nại qua:

- Văn Phòng Gia Cư địa phương
- Đường Dây Thông Tin Phục Vụ Khách Hàng: (03) 9616 8586 hoặc 1800 663 662 (Số gọi miễn phí)
- Ban Quản Lý Khiếu Nại

Ghi chú: Việc khiếu nại của quý vị phải được xử lý theo Đạo Luật Tư Ẩn Thông Tin và Đạo Luật Hồ Sơ Y Tế.

5. Tiến trình

Một khi có người khiếu nại, Văn Phòng Gia Cư phải điều tra về việc đó. Có 3 cấp trong tiến trình khiếu nại:

Cấp 1: Tái Xét Ở Cấp Địa Phương

Nhân Viên Nhận Khiếu Nại sẽ bắt đầu việc điều tra. Quý vị phải nhận được một lá thư trong vòng 3 ngày kể từ khi nộp đơn khiếu nại trong đó cho biết là họ đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Thời gian điều tra việc khiếu nại của quý vị không được kéo dài quá 20 ngày. Nếu kết quả điều tra xét thấy thuận lợi đối với quý vị, quý vị sẽ nhận được một lá thư trong đó có đề nghị việc sửa đổi.

Nếu quý vị không chấp nhận lời đề nghị này hay việc khiếu nại của quý vị không được tán đồng, sẽ có một lá thư được gửi tới quý vị trong đó cho biết là việc khiếu nại của quý vị có thể được tái xét.

Cấp 2: Tái Xét của Giám Đốc

Đơn khiếu nại của quý vị sẽ được chuyển từ người Nhân Viên Nhận Khiếu Nại sang vị Giám Đốc Khiếu Nại nếu quý vị muốn. Vị Giám Đốc sau đó sẽ liên lạc với để thảo luận với quý vị qua điện thoại về việc khiếu nại hoặc sắp xếp một cuộc phỏng vấn nếu cần thiết. Sau cuộc phỏng vấn, vị Giám Đốc sẽ đưa ra một quyết định.

Một lá thư sẽ được gửi tới quý vị và cho biết về quyết định của họ.

Lá thư đó sẽ:

- đề nghị một giải pháp; hoặc
- khẳng định quyết định ban đầu và cho quý vị phương thức lựa chọn xin Ban Quản Lý Khiếu Nại tái xét nội bộ ở cấp 3.

Cấp 3: Ban Quản Lý Khiếu Nại

Đây là phương cách cuối cùng trong tiến trình khiếu nại nội bộ. Quý vị sẽ được thông báo bằng thư cho biết là việc khiếu nại của quý vị có được giải quyết hay không. Nếu quý vị không hài lòng với tiến triển của việc khiếu nại của mình, hoặc nếu quý vị không được đề nghị một giải pháp nào hay không hài lòng với giải pháp được đưa ra, quý vị có thể khiếu nại lên trên bằng một trong những phương cách được liệt kê ở mục 7.



6. Điều gì đang xảy ra đối với việc khiếu nại của tôi?

Nếu quý vị không biết điều gì hiện đang xảy ra đối với việc khiếu nại của mình và muốn kiểm tra tiến triển của việc khiếu nại này, quý vị có thể:

- Gọi điện thoại cho Văn Phòng Gia Cư để kiểm tra tiến triển của việc khiếu nại của quý vị; hoặc
- Ghé tới Văn Phòng Gia Cư địa phương để hỏi xem điều gì đang xảy ra.

Người nói chuyện với quý vị phải:

- Cho biết điều gì đã xảy ra đối với việc khiếu nại của quý vị và điều gì sẽ xảy ra kế tiếp;
- Cho biết phỏng chừng thời gian của tiến trình giải quyết; và
- Cho biết việc giải quyết vấn đề của quý vị sẽ đơn giản hay phức tạp ra sao

7. Nếu tôi không hài lòng với kết quả thì sao?

Nếu không hài lòng với kết quả hay với cung cách xử lý của Văn Phòng Gia Cư về việc khiếu nại của quý vị, quý vị sẽ có các phương thức lựa chọn sau đây:

Phòng Tổng Thanh Tra

Phòng Tổng Thanh Tra Victoria có thể điều tra các khiếu nại về những hành động và quyết định hành chánh do Văn Phòng Gia Cư đưa ra, và về hạnh kiểm cũng như hành vi của các nhân viên của văn phòng này. Phòng Tổng Thanh Tra có quyền hạn rộng rãi và là dịch vụ miễn phí, độc lập và vô tư.

Cách khiếu nại

Muốn khiếu nại, xin gọi cho Phòng Tổng Thanh Tra Victoria qua số (03) 9613 6222 hoặc 1800 806 314 (số gọi miễn phí).

Thủ tục khiếu nại

Sau khi quý vị khiếu nại, Phòng Tổng Thanh Tra sẽ thông báo cho biết là họ đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Sau đó quý vị sẽ được thông báo cho biết là Phòng Tổng Thanh Tra có tiến hành điều tra hay không.

Nếu Phòng Tổng Thanh Tra quyết định tiến hành điều tra, họ sẽ tìm hiểu các chi tiết từ Văn Phòng Gia Cư. Quý vị sẽ được thông báo về tiến triển của việc điều tra này.

Nếu việc khiếu nại của quý vị là điều rõ ràng hiển nhiên, Phòng Tổng Thanh Tra có thể đề nghị Văn Phòng Gia Cư có một vài hành động để giải quyết vấn đề. Tuy nhiên, Văn Phòng Gia Cư không nhất thiết phải hành động theo lời đề nghị của Phòng Tổng Thanh Tra.

Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng

Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng giúp mọi người giải quyết những khiếu nại liên quan tới nạn kỳ thị và quấy nhiễu. Ủy Ban sẽ giúp mọi người giải quyết việc khiếu nại bằng các thỏa thuận chung.

Cách khiếu nại

Xin liên lạc với Ủy Ban để được cố vấn miễn phí và kín đáo qua số (03) 9281 7100.

Quý vị sẽ được cho biết là Ủy Ban có thể giúp quý vị hay không. Nếu có thể giúp, một Nhân Viên Phụ Trách Khiếu Nại sẽ giải thích về phương cách họ có thể giúp và những thông tin cần thiết. Nếu không thể giúp quý vị, họ sẽ giới thiệu quý vị tới một tổ chức khác.

Nếu quyết định khiếu nại qua Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng, quý vị có thể:

- Gặp gỡ một Nhân Viên Phụ Trách Khiếu Nại; hoặc
- Viết một bản Tường Trình Khiếu Nại và gửi tới Nhân Viên Cố Vấn và Giới Thiệu.

Thủ tục khiếu nại

Ủy Ban sẽ tìm cách giải quyết việc khiếu nại bằng cách sắp xếp để quý vị và một nhân viên đại diện của Văn Phòng Gia Cư gặp gỡ nhau để thảo luận về vấn đề đó.

Ủy Ban có một số phương cách giải quyết hạn chế đối với việc khiếu nại và không thể đưa ra một án lệnh hay ban cấp việc bồi thường.

Nếu không có cách giải quyết, Ủy Ban có thể đưa nội vụ lên Tòa Hành Chánh và Dân Sự Victoria (VCAT).

Ủy Viên Đặc Trách Quyền Tư Ẩn

Ủy Viên Đặc Trách Quyền Tư Ẩn Victoria (Victorian Privacy Commissioner) có thể xử lý những khiếu nại về vấn đề vi phạm quyền tư ẩn.

Cách khiếu nại

Xin liên lạc với Văn Phòng Ủy Viên Đặc Trách Quyền Tư Ẩn Victoria qua số 1300 666 444.

Quý vị sẽ phải điền vào một Mẫu Đơn Khiếu Nại.

Thủ tục khiếu nại

Ủy Viên Đặc Trách Quyền Tư Ẩn sẽ cho quý vị biết là họ có thể điều tra sự việc hay không. Nếu có thể, họ sẽ điều tra việc khiếu nại đó. Nếu việc khiếu nại của quý vị là hợp lệ, vị Ủy Viên sẽ giúp giải quyết việc khiếu nại này.

Muốn Tìm Giúp Đỡ

Văn Phòng Gia cư

Nếu quý vị có điều thắc mắc muốn hỏi Văn Phòng Gia Cư hay muốn được giới thiệu giúp đỡ.

ĐT: 1300 650 172

www.housing.vic.gov.au

Tòa Hành Chánh và Dân Sự Victoria

Nếu quý vị cần đi tới tòa hoặc đang được đưa tới tòa.

ĐT: 03 9628 9800 (1800 133 055)

www.vcat.vic.gov.au

Liên Hiệp các Trung Tâm Luật Pháp Cộng Đồng

Muốn biết trung tâm luật pháp cộng đồng gần nhất để được cố vấn luật pháp.

ĐT: 03 9654 2204

www.communitylaw.org.au

Văn Phòng Gia Cư – Văn Phòng Khiếu Nại Gia Cư

Nếu quý vị muốn kháng cáo một quyết định do Văn Phòng Gia Cư đưa ra.

ĐT: 03 9616 7426 (Những người gọi từ miền quê: 1800 807 702)

Phòng Tổng Thanh Tra Victoria

Nếu quý vị muốn khiếu nại đối với các quyết định do Văn Phòng Gia Cư đưa ra.

ĐT: 03 9613 6222

www.ombudsman.vic.gov.au

Trạm Luật Pháp cho Người Vô Gia Cư PILCH

Nếu quý vị là người vô gia cư và cần được trợ giúp để giao dịch với Văn Phòng Gia Cư.

ĐT: 03 9225 6684

www.pilch.org.au

Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng

Để được cố vấn miễn phí nếu quý vị tin rằng mình đã bị Văn Phòng Gia Cư kỳ thị.

ĐT: 03 9281 7100 (1800 134 142)

www.eoc.vic.gov.au

Công Đoàn Người Thuê Nhà

Để được cố vấn luật pháp miễn phí về vấn đề gia cư.

ĐT: 03 9416 2577

www.tuv.org.au

Soạn thảo: Nick Goodfellow

Ấn hành: Trung Tâm Luật Pháp Cộng Đồng Flemington và Kensington, ABN: 38 029 753 353. Reg No: A0017061M

Khuộc từ trách nhiệm: Các thông tin trong tờ dữ kiện này chính xác vào thời điểm ấn loát. Tuy nhiên, các luật lệ và chính sách có thể thay đổi. Hãy luôn kiểm tra mọi sự thay đổi trong luật lệ hay chính sách. Xin tìm cố vấn luật pháp trước khi hành động theo những thông tin trong tờ dữ kiện này.

Không ai chịu trách nhiệm về những sai sót hay thiếu sót trong đây.

Cảm tạ: Việc phát hành ấn bản này được thực hiện qua khoản tài trợ của Cơ Sở Luật Pháp Victoria (Victoria Law Foundation).

Bản quyền: Ấn bản này là bản quyền. Tài liệu này có thể tải xuống từ trang mạng. Mọi cá nhân và tổ chức đều có thể sao chụp và phân phối tài liệu này miễn là việc đó không nhằm vào mục đích thu lợi nhuận, và phải nêu tên Trung Tâm Luật Pháp Cộng Đồng Flemington và Kensington.

Đặt xin tài liệu: Trung Tâm Luật Pháp Cộng Đồng Flemington và Kensington, P.O. Box 487, Flemington, Vic 3031.

ĐT: 03 9376 4355

Ấn Bản Trên Mạng: www.communitylaw.org.au/flemingtonkensington

Thiết kế: Monib – www.monib.com