



Muốn khiếu nại?

Nếu cảm thấy không hài lòng về cách đối xử của cơ quan chính phủ, cơ quan hữu trách hoặc hội đồng thành phố địa phương ở tiểu bang *Victoria*, quý vị có thể khiếu nại với Giám Sát Viên Tiểu Bang *Victoria* (*Ombudsman Victoria*).

Giám sát viên làm nhiệm vụ gì?

Giám sát viên (*Ombudsman*) sẽ xúc tiến điều tra những khiếu nại về nhân viên chính phủ và cơ quan hữu trách cũng như hội đồng thành phố địa phương.

Giám sát viên là dịch vụ miễn phí, độc lập và vô tư.

Tất cả các vụ điều tra đều được bảo mật.

Quý vị có thể khiếu nại với Giám sát viên về những điều gì?

Những khiếu nại điển hình mà Giám sát viên nhận được là về những quyết định, hành động hoặc thái độ của công chức. Ví dụ như:

- Những vấn đề liên quan đến nghi thức tôn giáo trong Dịch Vụ Cải Huấn
- Thất lạc đồ đạc/của cải trong Dịch Vụ Cải Huấn
- Cơ quan hữu trách không chịu giải quyết yêu cầu của tù nhân
- Nhân viên ngược đãi tù nhân về thể xác và bằng lời nói
- Thầy cô, giáo sư và giám thị đối xử bất công
- Những thể thức và thủ tục thẩm định bất công
- Những cách ghi tên
- Không chịu cho miễn những môn học đã đậu rồi
- Những vấn đề về dịch vụ khiếm tật
- Những vấn đề về điều kiện phải có hoặc vấn đề về sửa chữa khi thuê nhà chính phủ
- Những vấn đề về đăng bộ xe cộ
- Phạt đậu xe hoặc phương tiện tiện ích của hội đồng thành phố.

Trình bày những gì khi nêu khiếu nại – một số điều mấu chốt nếu quý vị viết thư hoặc điện thoại cho chúng tôi

Trình bày những điểm chính

- Xảy ra việc gì?
- Liên hệ đến những ai?

Tự trình bày

- Ngày, tháng và giờ giấc?
- Có nhân chứng hay không?
- Có hình ảnh gì không?
- Có giấy tờ gì không?
- Quý vị có bị thương tích không?

Viết bằng bất cứ ngôn ngữ nào cũng được

Chúng tôi sẽ nhờ dịch thư của quý vị. Nếu gặp khó khăn vì bị khiếm tật hoặc gặp trở ngại về ngôn ngữ, quý vị có thể điện thoại cho chúng tôi.

Chúng tôi sẽ cố gắng giúp quý vị bằng mọi cách.

Liên lạc với chúng tôi

Quý vị có thể nói chuyện với Giám Sát Viên Tiểu Bang *Victoria (Ombudsman Victoria)* qua trung gian của Dịch Vụ Thông Phiên Dịch (*Translating and Interpreter Service - TIS*) điện thoại số **131 450**.

Quý vị có thể điện thoại cho chúng tôi để nêu khiếu nại, đặt câu hỏi hoặc nhờ Giám sát viên góp ý kiến về vụ khiếu nại của quý vị.

Ombudsman Victoria (*Giám sát viên Victoria*)

Lầu 3, 459 Collins Street

Melbourne VIC 3000

Điện thoại: 9613 6222

Điện thoại miễn phí: 1800 806 314

Điện thoại đánh chữ (TTY): 9613 6229

Fax: 9614 0246

E-mail: ombudvic@ombudsman.vic.gov.au

Khu mạng (*Website*): www.ombudsman.vic.gov.au

Hãy nhớ quý vị có quyền hạn

- Quý vị có quyền được hưởng dịch vụ chất lượng tốt.
- Quý vị có quyền nêu khiếu nại.