





## TÔI CÓ THỂ PHẢN HỒI VỀ NHỮNG VẤN ĐỀ GÌ?

Quý vị có thể gửi những ý kiến phản hồi sau:

- Khen ngợi dịch vụ mà quý vị đã được cung cấp tại St Vincent de Paul Society Queensland (SVDP)
- Đưa ra đề xuất giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ và quy cách hỗ trợ
- Khiếu nại về những việc khiến quý vị không hài lòng.

## NẾU TÔI CẦN TRỢ GIÚP GỬI PHẢN HỒI?

Quý vị cần đảm bảo rằng mình có đầy đủ những công cụ cần thiết để gửi phản hồi. Chúng tôi có thể hỗ trợ bằng cách sắp xếp một phiên dịch, bố trí nhân viên hỗ trợ độc lập cho quý vị hoặc cung cấp thông tin theo định dạng mà quý vị có thể hiểu được.

## CÁCH GỬI PHẢN HỒI

Nếu quý vị cần gửi ý kiến phản hồi, dưới đây là các bước quý vị có thể thực hiện để giúp chúng tôi hỗ trợ quý vị giải quyết vấn đề.

- Trình bày rõ ràng ý kiến khiếu nại. Trao đổi cụ thể với nhân viên ngay khi sự việc xảy ra.  
Điều này giúp sự việc được ghi nhận theo đúng trình tự xảy ra. Quý vị vui lòng cho chúng tôi biết kết quả mà quý vị muốn nhận được hoặc hành động mà quý vị muốn chúng tôi thực hiện.
- Rất nhiều ý kiến khiếu nại có thể được giải quyết ngay từ đầu thông qua trao đổi trực tiếp với nhân viên cung cấp dịch vụ cho quý vị hoặc với những người khác mà quý vị cảm thấy thoải mái khi nói chuyện.
- Quý vị có thể gửi phản hồi cho chúng tôi theo nhiều cách. Quý vị có thể
  - **Truy cập online tại địa chỉ** [www.qld.vinnies.org.au/feedback](http://www.qld.vinnies.org.au/feedback)
  - Trao đổi với thành viên nhóm SVDP tại cơ sở của quý vị.
  - **Số điện thoại** 07 3010 1000
  - **Gửi thư cho chúng tôi**  
St Vincent de Paul Society Queensland  
PO Box 3351  
Nam Brisbane, Queensland 4101

## Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA QUÝ VỊ SẼ ĐƯỢC QUẢN LÝ NHƯ THẾ NÀO?

- Chúng tôi sẽ giữ bí mật đối với những ý kiến phản hồi của quý vị.
- Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để có được kết quả tốt nhất.
- Chúng tôi sẽ giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng.
- Chúng tôi sẽ rút kinh nghiệm từ những ý kiến phản hồi.
- Nếu không hài lòng với cách giải quyết của chúng tôi, quý vị có thể gửi thư khiếu nại tới Giám Đốc Bộ Phận Khiếu Nại Queensland

St Vincent de Paul Society Queensland, PO Box 3351, Nam Brisbane QLD 4101

Email: [state.admin@svdpqld.org.au](mailto:state.admin@svdpqld.org.au)

