

Vietnamese

**Khiếu nại tới
Cơ quan thanh tra**



COMMONWEALTH
OMBUDSMAN

Cơ quan thanh tra liên bang chuyên điều tra khiếu nại về các hành động về mặt quản lý của các cơ quan chính phủ liên bang Úc và của các tổ chức thuộc khu vực tư nhân được quy định.

Cơ quan thanh tra có thể giúp quý vị như thế nào

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị đối xử bất công, quý vị có thể khiếu nại tới văn phòng Cơ quan thanh tra.

Những loại khiếu nại chúng tôi điều tra bao gồm:

- > **Các cơ quan chính quyền**—có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ như là về trả tiền an sinh và tiền cấp dưỡng nuôi con, các dịch vụ y tế và giao thông liên bang.
- > **Các dịch vụ**—được cung cấp bởi hầu hết các nhà thầu tư nhân làm hợp đồng cho chính phủ liên bang.
- > **Quyền tự do thông tin (FOI)**—kể cả việc chậm trễ khi xử lý các yêu cầu về quyền tự do thông tin.
- > **Cảnh sát liên bang Úc (AFP)**—các hành động của nhân viên cảnh sát liên bang AFP cùng các chính sách, hoạt động thực hành và thủ tục của AFP với tư cách là một cơ quan chính quyền.
- > **Ngành bưu điện**—Cơ quan bưu điện Úc và các đại lý bưu điện tư nhân có đăng ký với chương trình Thanh tra ngành bưu điện (PIO).
- > **Bảo hiểm y tế tư**—thành viên bảo hiểm y tế, các quỹ bảo hiểm y tế, bệnh viện tư hoặc các bác sĩ. Các khiếu nại phải thuộc về chương trình bảo hiểm y tế.
- > **Sinh viên nước ngoài**—các vấn đề mà sinh viên đang có ý định đi du học, hiện đang du học hoặc đã du học gặp phải với các trường phổ thông, cao đẳng và đại học tư ở Úc.
- > **Vùng Lãnh thổ thủ đô Úc (ACT)**—các hành động hành chính của Chính phủ vùng Lãnh thổ thủ đô ACT.

Làm thế nào để khiếu nại

Trước hết quý vị cần liên lạc với bộ phận giải quyết khiếu nại tại cơ quan đó để cố gắng giải quyết vấn đề. Hãy liên lạc với chúng tôi nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết của cơ quan đó.

Điều gì sẽ xảy ra khi quý vị nộp đơn khiếu nại tới chúng tôi?

Chúng tôi sẽ thận trọng xem xét giải quyết vấn đề quý vị khiếu nại một cách nhanh nhất có thể được. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin, ví dụ như thư từ hay các tài liệu khác, hoặc yêu cầu quý vị trình bày nội dung khiếu nại bằng văn bản.





Liên lạc với chúng tôi

Gọi điện thoại

Gọi số **1300 362 072** từ 9 giờ sáng tới 5 giờ chiều (giờ AEDT) từ thứ hai tới thứ sáu.

Lên mạng

Thăm **www.ombudsman.gov.au**

Gửi thư

GPO Box 442, Canberra ACT 2601

Các dịch vụ hiện có để giúp quý vị khiếu nại

Nếu quý vị không thạo tiếng Anh, chúng tôi có thể giúp quý vị thông qua Sở thông dịch và dịch thuật (TIS) gọi số **131 450**. Nếu quý vị có khó khăn về thính giác, thị giác và khả năng nói, có dịch vụ hỗ trợ Dịch vụ TTY thông qua Cơ quan tiếp âm quốc gia, gọi số **133 677**.

CƠ QUAN THANH TRA PHỤC VỤ MIỄN PHÍ