

# Khiếu nại quyết định liên quan tới nhà chính phủ



Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Director of Housing\*, quý vị có thể **khiếu nại** quyết định này, nghĩa là yêu cầu tái xét quyết định.

Quý vị có thể khiếu nại nếu quý vị:

- > đã xin nhà chính phủ; hoặc
  - > đã xin trợ giúp tiền thế chân; hoặc
  - > quý vị đang thuê nhà chính phủ
- Quý vị có thể khiếu nại những quyết định về:
- > điều kiện phải hội đủ để được cấp nhà chính phủ
  - > điều kiện phải hội đủ để được cấp nhà chính phủ sớm
  - > việc cấp nhà hoặc mời nhận nhà
  - > dời chỗ ở hoặc chuyển chỗ ở
  - > hai bên đổi nhà với nhau
  - > đơn xin cấp nhà bị xóa sổ
  - > tính toán các khoản chiết giảm kể cả xóa bỏ khoản chiết giảm hoặc tính khoản chiết giảm ngược lại
  - > Bond Loan Scheme (Chương trình Cho vay Tiền Thế chân)
  - > điều kiện phải hội đủ để được trợ giúp tiền thế chân
  - > việc cấp nơi đậu xe
  - > căn hộ lưu động
  - > yêu cầu công tác bảo trì đặc biệt

Thủ tục khiếu nại gia cư không thể tái xét những vấn đề thuộc phần trách nhiệm của Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT) (Tòa Tài phán Dân sự và Hành Chánh Victoria). Những vấn đề này gồm:

- > thiếu tiền thuê nhà
- > Notices to Vacate (Thông báo Đuổi nhà) và Possession Orders (Lệnh Thu hồi Nhà)
- > yêu cầu sửa chữa và bảo trì nhà cửa
- > chi phí người thuê nhà chịu trách nhiệm (muốn biết thêm thông tin, xin đọc tờ thông tin **Avoiding maintenance charges**)

➔ Quý vị có thể liên lạc với **Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT)** qua số ☎ **9628 9800** hoặc ☎ **1800 133 055** (gọi miễn phí) dành cho người gọi cư ngụ ở vùng nông thôn.

## Thế thức khiếu nại quyết định

### Bước 1. Văn phòng gia cư địa phương

Thảo luận vấn đề với văn phòng gia cư địa phương. Nếu vẫn không hài lòng với quyết định, quý vị có thể làm đơn khiếu nại.

### Bước 2. Nộp đơn khiếu nại

Tốt nhất là quý vị khiếu nại càng sớm càng tốt. Quý vị không phải tốn tiền khi khiếu nại và việc khiếu nại sẽ được giữ kín nhưng quý vị phải nộp đơn.

Muốn khiếu nại quyết định, quý vị sẽ cần phải điền *Housing Appeal Application Form* (Đơn xin Khiếu nại Gia cư) và nộp cho Housing Appeals Office (Văn phòng Khiếu nại Gia cư). Trình bày điều quý vị muốn khiếu nại và lý do tại sao. Quý vị sẽ cần phải đính kèm bản sao mọi giấy tờ bổ sung cho vụ việc của quý vị.

➔ Nếu có bất kỳ thắc mắc hoặc cần có người giúp điền đơn, xin quý vị liên lạc với **Housing Appeals Office** qua số ☎ **9096 7426** hay ☎ **1800 807 702** (gọi miễn phí) dành cho người gọi cư ngụ ở vùng nông thôn hoặc liên lạc với **Tenants Union** qua số ☎ **1300 068 860** nhờ họ hướng dẫn.

### Bước 3. Hồi đáp của Giám đốc Dịch vụ Gia cư

Sau khi quý vị nộp đơn khiếu nại, Housing Appeals Office (Văn phòng Khiếu nại Gia cư) sẽ gửi thư thông báo đã nhận được đơn của quý vị.

Ban đầu, nhân viên gia cư cao cấp hơn tại vùng địa phương sẽ xem xét việc khiếu nại của quý vị dựa trên thông tin ghi trong đơn.

Bình thường, Giám đốc Dịch vụ Gia cư sẽ liên lạc để thông báo cho quý vị biết kết quả cuộc tái xét ban đầu **trong vòng 10 ngày làm việc** tính từ ngày nhận được đơn khiếu nại của quý vị.

### Bước 4. Giám đốc Đặc trách Khiếu nại Gia cư

Nếu Giám đốc Dịch vụ Gia cư giữ nguyên quyết định ban đầu, vụ việc sẽ được chuyển tới Giám đốc Đặc trách Khiếu nại Gia cư, người này sẽ kiểm tra độc lập xem chính sách và thủ tục của Director of Housing có được thực hiện đúng hay không.

*tiếp theo ở mặt kia*

# Khiếu nại quyết định liên quan tới nhà chính phủ



Giám đốc Đặc trách Khiếu nại có thể liên lạc với quý vị để thảo luận về vấn đề quý vị khiếu nại qua điện thoại hoặc thu xếp cuộc phỏng vấn. Trong cuộc phỏng vấn, quý vị sẽ có dịp giải thích tình huống của mình và cung cấp thêm thông tin. Quý vị có thể xin thông dịch viên trong bất kỳ cuộc phỏng vấn nào.

Nếu Giám đốc Đặc trách Khiếu nại không liên lạc với quý vị trong vòng một tháng sau khi quý vị nộp đơn khiếu nại, quý vị nên gọi cho Housing Appeals Office (Văn phòng Khiếu nại Gia cư).

Sau khi Housing Appeals Office đã điều tra khiếu nại xong, họ sẽ gửi thư báo cho quý vị biết kết quả.

## **Bước 5. Giám sát viên (Ombudsman) hoặc Ủy hội Nhân quyền và Cơ hội Bình đẳng (Human Rights & Equal Opportunity Commission)**

Nếu không hài lòng với kết quả Khiếu nại Gia cư, quý vị có thể tiếp xúc với Ombudsman Victoria hoặc, nếu cho rằng mình bị đối xử phân biệt, quý vị liên lạc với Human Rights and Equal Opportunity Commission.

### **Giám sát viên**

Ombudsman of Victoria có thể điều tra việc khiếu nại về các vụ việc hành chính và quyết định của Director of Housing, và về tác phong cũng như cách cư xử của nhân viên. Quý vị không phải tốn tiền khi khiếu nại với Giám sát viên.

Giám sát viên có thể đưa ra đề nghị độc lập với Giám đốc Gia cư (Director of Housing). Quý vị có thể liên lạc với **Ombudsman Victoria** qua số ☎ **9613 6222** hoặc ☎ **1800 806 314** (gọi miễn phí) dành cho người gọi cư ngụ ở vùng nông thôn.

## **Ủy hội Cơ hội Bình đẳng và Nhân quyền (Equal Opportunity & Human Rights Commission)**

Victorian Equal Opportunity và Human Rights Commission giúp người dân giải quyết các vụ việc liên quan tới vấn đề đối xử phân biệt và sách nhiễu.

Ủy hội sẽ giúp giải quyết việc khiếu nại bằng thỏa thuận hỗ tương. Hãy liên lạc với Ủy hội để được hướng dẫn miễn phí và bảo mật qua số ☎ **1300 292 153**.

**Muốn biết thêm thông tin, xin gọi cho Tenants Union Advice Line qua số ☎ (03) 9416 2577.**

\*Cơ quan chính phủ giữ nhiệm vụ quản lý nhà chính phủ đã sử dụng nhiều tên gọi khác nhau kể cả Housing Commission, Department of Housing and Office of Housing. Giờ đây, cơ quan này mang tên Housing and Community Building Division of the Department of Human Services. Thay vào đó, Tenants Union sử dụng tên Director of Housing như là tên gọi tiện nhất để chỉ dịch vụ này. Xin cũng lưu ý văn phòng gia cư địa phương của quý vị giờ đây có thể trực thuộc Department of Human Services.