

## Việc giải quyết khiếu nại

*Nếu quý vị có rắc rối hoặc khiếu nại với một nhà điều hành nghĩa trang, nhà hỏa táng, hoặc giám đốc mai táng trước tiên nên liên lạc thẳng với họ, tốt hơn là bằng thư từ.*

Tất cả các nhà điều hành nghĩa trang, nhà hỏa táng, và giám đốc mai táng cần có sẵn các thủ tục khiếu nại cho công chúng. Thủ tục này thường đòi hỏi họ phải điều tra các rắc rối trước đã và tìm cách giải quyết thỏa đáng.

Quý vị nhớ ghi chép lại những người mình đã liên lạc với, và giữ lại cẩn thận các hồ sơ và biên nhận.

Dù kết quả cuộc điều tra có ra sao chăng nữa, quý vị cần nhận được một thư đáp ứng với những điều mình khiếu nại. Nếu sự đáp ứng này không giải quyết được vấn đề, quý vị vẫn có thể gửi khiếu nại của mình đến Cơ Quan Điều Hành Nghĩa Trang & Nhà Hỏa Táng NSW, Hội Các Giám Đốc Mai Táng Úc (AFDA) hoặc Bộ Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW (NSW Fair Trading)—tùy theo vấn đề như thế nào.

### Cơ Quan Điều Hành Nghĩa Trang & Nhà Hỏa Táng NSW

Cơ Quan Điều Hành Nghĩa Trang & Nhà Hỏa Táng NSW có thể điều tra những khiếu nại chưa được giải quyết về các nhà điều hành nghĩa trang và nhà hỏa táng ở NSW.

Đơn khiếu nại của quý vị cần:

- bao gồm các chi tiết để có thể liên lạc với quý vị (kể cả tên và địa chỉ để liên lạc bằng thư tín, hoặc địa chỉ điện thư)
- nêu rõ tên công ty điều hành nghĩa trang hay nhà hỏa táng
- cho biết vấn đề gì quý vị khiếu nại, kể cả các biện pháp đã dùng để giải quyết vấn đề
- cho biết quý vị muốn vấn đề được giải quyết như thế nào
- đính kèm bất cứ hồ sơ liên hệ nào (thí dụ bản sao các thư từ qua lại giữa quý vị và công ty điều hành nghĩa trang và nhà hỏa táng).

Gửi khiếu nại của quý vị đến địa chỉ:

**Điện thư:** [ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au](mailto:ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au)

**Qua bưu điện:** Complaints, Cemeteries & Crematoria NSW, Locked Bag 5123, Parramatta NSW 2124

### Hội Các Giám Đốc Mai Táng Úc

Hội Các Giám Đốc Mai Táng Úc (AFDA) có thể điều tra các khiếu nại về những giám đốc mai táng là hội viên của Hội.

Thủ tục giải quyết khiếu nại của AFDA có thể được tìm thấy tại địa chỉ: [afda.org.au/about-us/complaints](http://afda.org.au/about-us/complaints)

Quý vị cũng có thể gọi đến Văn Phòng AFDA Toàn Quốc ở số: 03 9859 9966.

### Bộ Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW (NSW Fair Trading)

Bộ Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW giải quyết các khiếu nại theo Đạo Luật Bảo Vệ Người Tiêu Thụ Úc. Đạo luật này đòi hỏi các nhà doanh thương phải cung cấp:

- hàng hóa hoàn chỉnh và phẩm chất có thể chấp nhận được
- sự phục vụ với sự quan tâm, với khả năng hoặc kiến thức kỹ thuật chấp nhận được và dùng mọi biện pháp cần thiết để tránh thiệt hại hay hư hại.

Muốn biết thêm chi tiết về Đạo Luật Bảo Vệ Người Tiêu Thụ, xin quý vị đến địa chỉ: [fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

Nếu muốn khiếu nại về một giám đốc mai táng không phải là hội viên của AFDA, xin quý vị liên lạc với Bộ Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW (NSW Fair Trading).

Bộ Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW có sẵn đơn khiếu nại tại địa chỉ: [fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

Ngoài ra quý vị cũng có thể liên lạc với Bộ Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW bằng điện thoại ở số: 13 32 20.