

KHIẾU NẠI VÀ NHẬN XÉT TẬP HƯỚNG DẪN THÔNG TIN



Văn phòng tại Úc của St John Ambulance Australia (Dịch vụ Xe Cứu thương St John Úc Châu) (St John) cam kết bảo đảm là các khiếu nại và nhận xét từ nhân viên, tình nguyện viên, khách hàng và cộng đồng, được giải quyết một cách công bằng, kịp thời, nhanh chóng, hiệu quả, và minh bạch.

MỤC TIÊU CỦA CHÚNG TÔI

Chúng tôi đặt mục tiêu là các quy trình khiếu nại của chúng tôi có thể tiếp cận được cho tất cả các bên liên quan của chúng tôi và tin là bất kỳ người nào đều có quyền đưa ra khiếu nại khi họ không hài lòng với một phương diện nào đó của dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết sớm tất cả các khiếu nại và học hỏi từ các khiếu nại và liên tục cải thiện các dịch vụ của mình.

ĐƯA RA NHẬN XÉT

Quý vị có thể đưa ra khiếu nại hay nhận xét theo cách gặp trực tiếp, qua điện thoại, bằng cách viết thư hoặc trên các diễn đàn công cộng (ví dụ, truyền thông xã hội). Quý vị có thể cho chúng tôi biết quý vị là ai, hoặc đưa ra khiếu nại ẩn danh.

Muốn nộp khiếu nại được viết ra, đơn giản quý vị chỉ cần điền mẫu đơn khiếu nại tại trang mạng www.stjohn.org.au. Có một mẫu dành cho người lớn và một mẫu dễ sử dụng với trẻ em. Hãy nộp mẫu này tới địa chỉ policy@stjohn.org.au.

THÔNG TIN THÊM

Một bản sao đầy đủ của Chính sách của Văn phòng tại Úc của St John về Xử lý Khiếu nại, luôn sẵn có theo yêu cầu.

Đơn giản quý vị chỉ cần gửi thư điện tử tới địa chỉ policy@stjohn.org.au hoặc gọi số (02) 6295 3777.

CÁC DỊCH VỤ PHIÊN DỊCH

Nếu cần dịch vụ phiên dịch và thông ngôn để giúp đưa ra khiếu nại, xin quý vị liên lạc Dịch vụ Phiên dịch và Thông ngôn (Translating and Interpreting Service) qua số 131 450 hoặc truy cập trang mạng www.tisnational.gov.au.*

* Có áp dụng lệ phí và cước phí.

KIỆN LẠI MỘT QUYẾT ĐỊNH

Nếu không hài lòng với sự trả lời của chúng tôi về khiếu nại hay nhận xét của mình, quý vị có quyền kiện lại quyết định của chúng tôi. Xin quý vị tìm hiểu thêm bằng cách có một bản sao của Chính sách Xử lý Khiếu nại của chúng tôi tại địa chỉ thư điện tử policy@stjohn.org.au.

Thông tin trong Tập Hướng dẫn này liên quan đến Văn phòng tại Úc của St John Ambulance Australia mà thôi. Muốn tiếp cận quy trình khiếu nại đối với các tổ chức St John Tiểu bang và Lãnh thổ, xin quý vị truy cập trang mạng của họ.

