

## ช่วยเราทำให้ AnglicareWA ดีขึ้น!

ความคิดเห็นของคุณมีความสำคัญมากสำหรับเรา และเราต้องการได้รับข่าวจากคุณเมื่อทุกอย่างกำลังดำเนินไปด้วยดีหรือไม่ดี เราเข้าใจดีว่าอาจเป็นการยากสำหรับคุณที่จะส่งคำร้องเรียนมาถึงเรา ดังนั้น เราจึงพยายามที่จะทำให้การร้องเรียนง่ายขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้

การส่งข้อคิดเห็นของคุณมาที่เราทำได้หลายทาง ถ้าคุณต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้สนับสนุน บิดา/มารดา ผู้ดูแล หรือ เพื่อนในการยื่นคำร้องเรียน คุณก็สามารถทำได้

### วิธีการยื่นคำร้องเรียน:

#### ตัวต่อตัว:

- แจ้งให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ต้อนรับทราบว่าคุณต้องการยื่นคำร้องเรียน
- ขอร้องให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับพูดคุยกับผู้จัดการของบริการที่คุณใช้อยู่

#### ออนไลน์

- ส่งอีเมลไปที่ [complaints@anglicarewa.org.au](mailto:complaints@anglicarewa.org.au)
- ใช้แบบฟอร์ม "ติดต่อเรา" ที่อยู่ในเว็บไซต์ของเรา <https://www.anglicarewa.org.au/contact>
- **โทรศัพท์**
- โทรศัพท์ถึงเจ้าหน้าที่ของคุณหรือบริการที่คุณติดต่ออยู่ บอกให้เขาทราบว่าความต้องการให้ข้อคิดเห็นบางประการ หรือว่าคุณต้องการยื่นคำร้องเรียน หรือ
- โทรศัพท์ไปที่บริการที่คุณติดต่ออยู่ และบอกเจ้าหน้าที่ว่าคุณต้องการพูดคุยกับผู้จัดการที่นั่น หรือ
- โทรศัพท์ไปที่บริการลูกค้าของเราที่หมายเลข 1300 11 44 46 แล้วบอกเขาว่าคุณต้องการยื่นคำร้องเรียน

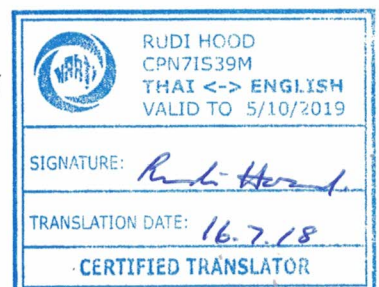
### ฉันควรเขียนอะไรบ้างในการแสดงข้อคิดเห็นหรือในคำร้องเรียน?

เป็นประโยชน์สำหรับเราถ้าคุณเขียนบรรยายข้อมูลลงไปให้มากที่สุดเท่าที่คุณจะสามารถทำได้ ทั้งนี้ เพื่อที่เราจะได้สามารถเข้าใจได้ว่าความต้องการพูดเรื่องอะไร คุณควรรวมข้อความต่อไปนี้ไว้ด้วย:

- ข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของคุณเกี่ยวกับใครหรืออะไร
- เกิดอะไรขึ้น (หากทำได้ โปรดพยายามใส่วันที่ เวลา และชื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง)
- เรื่องนี้ทำให้คุณหรือบุคคลอื่นๆ รู้สึกอย่างไร
- มีใครอื่นที่อยู่ในเหตุการณ์ที่สามารถเป็นพยานได้
- เอกสารหรือหลักฐานใดๆ ที่คุณมีอยู่ในความครอบครอง
- คุณต้องการเห็นอะไรเกิดขึ้นต่อไป

### แล้วจะเกิดอะไรขึ้นหลังจากที่ฉันร้องเรียน?

- เรายินดีที่จะได้รับข่าวจากคุณ เราต้องการหาทางแก้ไขเท่าที่เราสามารถทำได้



- การยื่นคำร้องเรียนจะไม่กระทบกระเทือนบริการต่างๆ ที่คุณได้รับ เรายังคงพยายามให้ความช่วยเหลือคุณอย่างดีที่สุดในการบริการที่คุณได้ขอมา
- ผู้จัดการบริการท้องถิ่นจะร่วมมือกับคุณในการแก้ไขเรื่องราวที่เกิดขึ้น และคุณสามารถขอพูดกับเจ้าหน้าที่อื่นได้ถ้าคุณต้องการเช่นนั้น
- หากเราไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยสวทกับบริการท้องถิ่น เราก็จะแต่งตั้งผู้สอบสวนคำร้องเรียน ผู้สอบสวนจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่เป็นอิสระจากบริการที่คุณเกี่ยวข้องอยู่ และจะเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสอบสวนคำร้องเรียนมาแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้นี้จะติดต่อมาที่คุณเพื่อสอบถามเรื่องราวเพิ่มเติม เรายังพยายามแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนของคุณโดยเร็วที่สุด แต่อาจจำเป็นต้องใช้เวลาอันยาวนานหนอยสำหรับการสืบสวนเรื่องราวที่เกิดขึ้น การปฏิบัตินี้รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องและการพิจารณาเอกสารต่างๆ
- เมื่อการสอบสวนสิ้นสุดลงแล้ว เรายังจะติดต่อมาที่คุณเพื่อแจ้งให้คุณทราบถึงผลของการสอบสวน
- เรายังจะแจ้งให้คุณทราบเป็นระยะๆ ระหว่างการสอบสวน เพื่อคุณจะได้ทราบว่าเรากำลังดำเนินการไปถึงไหน

*Translator's Certification: I, Rudi Hood, hereby certify that the above is a true and correct translation from English into Thai of an AnglicanWA document, completed by me to the best of my knowledge and ability.*

*(Date of translation: 16/07/18)*

*Mrs. Rudi Hood*

*NAATI Accredited Professional Translator (Thai < > English)*

*No. 520*

