

## **Hãy đóng góp để AnglicareWA được tốt hơn!**

Ý kiến của quý vị quan trọng và chúng tôi muốn nghe ý kiến của quý vị cả khi dịch vụ tốt cũng như khi dịch vụ không được tốt. Chúng tôi cũng hiểu rằng cho ý kiến phản hồi có tính chất khiếu nại là một việc khó làm, vì vậy chúng tôi đã tìm cách làm cho thủ tục này được dễ dàng.

Quý vị có thể cung cấp ý kiến phản hồi bằng nhiều cách. Nếu muốn, quý vị cũng có thể nhờ một người hỗ trợ, cha mẹ, người chăm sóc hoặc bạn giúp quý vị làm đơn khiếu nại.

### ***Những cách để làm đơn khiếu nại:***

#### ***Trực tiếp:***

- Hãy cho một nhân viên hoặc nhân viên tiếp tân biết quý vị muốn làm đơn khiếu nại.
- Lúc gặp nhân viên tiếp tân, yêu cầu được nói chuyện với người quản lý cơ quan cung cấp dịch vụ.

#### ***Trực tuyến***

- Gửi email về [complaints@anglicarewa.org.au](mailto:complaints@anglicarewa.org.au)
- Sử dụng mẫu đơn 'contact us' trên trang mạng của chúng tôi  
<https://www.anglicarewa.org.au/contact>

#### ***Bằng điện thoại***

- Hãy gọi nhân viên của quý vị hoặc cơ quan cung cấp dịch vụ, và cho họ biết quý vị muốn cho ý kiến phản hồi hoặc làm đơn khiếu nại, hoặc
- Hãy gọi cơ quan cung cấp dịch vụ và yêu cầu được nói chuyện với người quản lý ở đó, hoặc
- Hãy gọi dịch vụ khách hàng qua số 1300 11 44 46 và cho biết quý vị muốn làm đơn khiếu nại.

#### ***Tôi cần nêu gì trong ý kiến phản hồi hay lời khiếu nại?***

Để hiểu rõ điều quý vị muốn nói, chúng tôi sẽ cần càng nhiều thông tin càng tốt. Quý vị có thể bao gồm các chi tiết:

- Ý kiến phản hồi và lời khiếu nại liên quan đến ai
- Việc gì đã xảy ra (nếu có thể, hãy bao gồm ngày, giờ và những người có liên quan)
- Việc này đã làm quý vị, hoặc người khác cảm thấy thế nào
- Có một ai khác có mặt lúc đó và đã chứng kiến sự việc xảy ra hay không

- Bất kỳ giấy tờ hoặc bằng chứng nào quý vị có
- Quý vị muốn điều gì xảy ra kế tiếp

**Điều gì xảy ra sau khi tôi làm đơn khiếu nại?**

- Chúng tôi sẵn sàng đón nhận sự liên lạc của quý vị. Chúng tôi muốn giải quyết vấn đề khi nào có thể.
- Khi làm đơn khiếu nại, các dịch vụ quý vị nhận sẽ không bị ảnh hưởng. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để cung cấp các dịch vụ theo yêu cầu của quý vị.
- Người quản lý của cơ quan dịch vụ tại địa phương sẽ tìm cách cùng quý vị giải quyết vấn đề. Tuy nhiên, nếu muốn quý vị cũng có thể yêu cầu được nói chuyện với một nhân viên khác.
- Nếu không thể giải quyết vấn đề một cách dễ dàng với cơ quan dịch vụ tại địa phương, chúng tôi sẽ bổ nhiệm một Điều tra viên Khiếu nại. Điều tra viên là một nhân viên độc lập không thuộc cơ quan dịch vụ của quý vị và được đào tạo về điều tra khiếu nại. Điều tra viên sẽ liên lạc để hỏi thêm về trải nghiệm của quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng tìm giải pháp tức thì nhưng có thể cần thời gian để điều tra sự việc đã xảy ra. Thủ tục này bao gồm phỏng vấn những ai có liên quan và xem lại các giấy tờ.
- Khi kết thúc cuộc điều tra, chúng tôi sẽ liên lạc quý vị và thông báo kết quả.
- Chúng tôi sẽ cập nhật thông tin cho quý vị trong suốt quá trình này.

CERTIFICATION

I, Sarina Phan, NAATI accredited Professional Translator (NAATI ID 17396), and Panel Member of Absolute Translations, hereby certify that the above text is a true and correct translation into the Vietnamese language of the Anglicare flyer, prepared by me to the best of my ability.

23 July 2018, Melbourne, Australia

