

Thành phố Canterbury

Giải quyết Phàn nàn của Quý vị

Cách thức để quý vị phàn nàn?

Quý vị có thể gửi thư để phàn nàn hoặc bằng cách điền đơn tại quầy phục vụ thân chủ của chúng tôi

City of Canterbury
137 Beamish St|
Campsie NSW 2194

- Bằng cách email: council@canterbury.nsw.gov.au
- Bằng cách liên lạc trung tâm tiếp nhận điện thoại của chúng tôi: 9789 9300
- Bằng cách gửi fax: 9789 1542
- Trên mạng thông tin của chúng tôi: www.canterbury.nsw.gov.au

Quý vị có thể tìm thêm thông tin ở đâu?

- Bằng cách xem chính sách điều hành các phàn nàn, được phát hành trên mạng thông tin của chúng tôi www.canterbury.nsw.gov.au
- Hoặc thảo luận với Giám đốc Dịch vụ Thân chủ của chúng tôi, qua số 9789 9300.

Quý vị có thể nói chuyện với ai nếu không hài lòng về cách thức chúng tôi giải quyết việc phàn nàn của quý vị?

Chúng tôi sẽ tận lực để giải quyết thành công các phàn nàn, tuy nhiên nếu quý vị không hài lòng về quyết định hoặc kết quả, hãy liên lạc Viên chức Công chúng (Public Officer) của chúng tôi

- Qua email: council@canterbury.nsw.gov.au
- Qua điện thoại: 9789 9300
- Hoặc gửi fax: 9789 1542
- Bộ Chính quyền Địa phương.
- Kiểm sát viên NSW, Quyền riêng tư NSW, Ban Chống Kỳ thị, hoặc Ủy ban Độc lập Chống Tham nhũng (the Independent Commission Against Corruption - ICAC).

POSTAGE
PAID

The General Manager

City of Canterbury
137 Beamish St
Campsie NSW 2194

Hội đồng Thành phố Canterbury nhắm đến việc cung ứng dịch vụ tốt nhất khả hữu cho thân chủ của chúng tôi. Chúng tôi quyết tâm xử trí và giải quyết các thắc mắc và phàn nàn, cải tiến việc cung ứng dịch vụ thân chủ và gia tăng sự hài lòng của cộng đồng.

Trong lúc chúng tôi mong rằng sẽ không có những vụ phàn nàn, chúng tôi công nhận giá trị của những phàn nàn như là một công cụ quan trọng trong việc theo dõi và hồi đáp đến thân chủ và các mong đợi của cộng đồng, và cung ứng các tiện ích và dịch vụ có chất lượng cho các cư dân và doanh nghiệp địa phương.

Việc phàn nàn thường xảy ra khi mong đợi của quý vị không được đáp ứng. Chúng tôi nhắm đến việc đảm bảo rằng tất cả các phàn nàn được xử trí một cách đúng lúc và hữu hiệu.

Phàn nàn là gì?

Phàn nàn là sự bày tỏ về việc không hài lòng với:

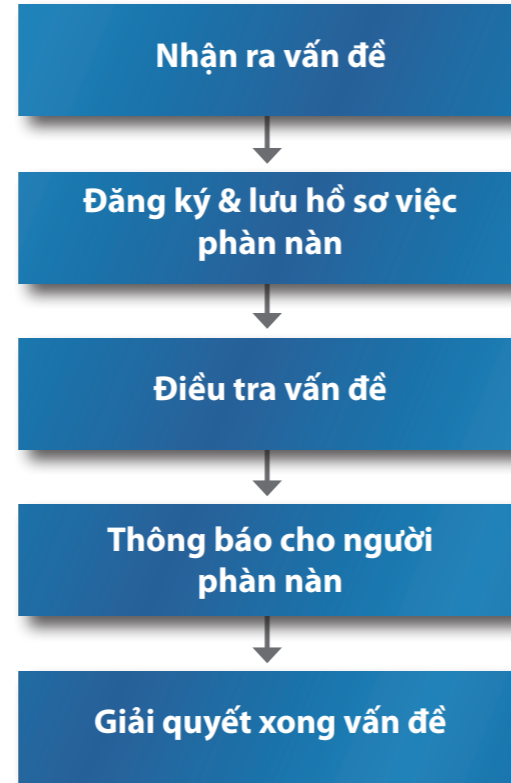
- Chính sách và thủ tục của Hội đồng thành phố – thường liên quan đến sự bất mãn về phí dịch vụ, quyết định chính sách, hoặc về một chính sách hoặc thủ tục nào đó.
- Các nhân viên của Hội đồng thành phố – thường liên quan đến việc bất mãn về hành vi của nhân viên chúng tôi.
- Chất lượng dịch vụ của Hội đồng thành phố – thường liên quan đến chất lượng của một công tác đã hoàn tất (ví dụ như: không đúng như tiêu chuẩn ước định, tay nghề kém cỏi) hoặc khoảng thời gian bỏ ra để hoàn tất công việc hoặc cung ứng dịch vụ (ví dụ: không tuân thủ với các tiêu chuẩn dịch vụ của chúng tôi).

Chúng tôi xử trí các phàn nàn của quý vị như thế nào?

- Chúng tôi sẽ nghiêm túc đón nhận các phàn nàn của quý vị và điều tra thấu đáo và cố gắng đạt tới một giải pháp hỗ tương trong vòng một khuôn khổ thời gian đã được đồng ý.
- Chúng tôi sẽ công bằng, nhã nhặn, đầy tôn trọng và chuyên nghiệp trong hồi đáp của chúng tôi.

- Chúng tôi sẽ tôn trọng sự riêng tư và cẩn mật của thông tin chúng tôi nhận được.

Tiến trình xử lý các phàn nàn của chúng tôi gồm có các bước sau:



Chúng tôi yêu cầu những gì nơi thân chủ?

- Xin quý vị cung ứng đủ thông tin để chúng tôi có thể điều tra việc phàn nàn của quý vị một cách đầy đủ.
- Xin quý vị cho chúng tôi biết tên, địa chỉ và chi tiết liên lạc để chúng tôi có thể hồi đáp các quan tâm của quý vị.

Kèm theo đây là một Mẫu đơn Phàn nàn của Thân chủ, để quý vị dễ điền vào.

MẪU ĐƠN PHẢN NÀN

Nếu quý vị cần giúp đỡ để điền vào đơn này hoặc muốn được hướng dẫn, xin vui lòng liên lạc Trung tâm Dịch vụ Thân chủ của chúng tôi, trong khoảng từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều thứ Hai đến thứ Sáu HOẶC gọi đến trung tâm tiếp nhận điện thoại của chúng tôi qua số 9789 9300.

NGƯỜI ĐƯNG ĐƠN PHẢN NÀN

Họ:

Tên:

Địa chỉ:

Địa chỉ liên lạc: Số làm:

Nhà:

Điện thoại di động:

Email:

XIN NÊU CHI TIẾT VỀ VIỆC PHẢN NÀN CỦA QUÝ VỊ.

CÓ NHỮNG TÌNH HUỐNG GÌ?

(Xin nêu càng nhiều chi tiết càng tốt, và kèm thêm các thông tin hoặc các giấy tờ thích ứng)

Ký tên:

Ngày: