

Mục tiêu của chúng tôi là cung cấp cho quý vị dịch vụ ở mức cao nhất. Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi hoặc cho rằng mình bị đối xử bất công, chúng tôi xin mời quý vị chia sẻ mối quan ngại của mình. Phản hồi của quý vị quan trọng đối với chúng tôi.

Cam kết của chúng tôi trong việc xử lý khiếu nại

- Chúng tôi sẵn sàng tiếp nhận mọi khiếu nại dù lớn hay nhỏ
- Bất kỳ ai cũng có thể khiếu nại, kể cả trẻ em
- Chúng tôi xử lý từng khiếu nại một cách cẩn thận và nhạy cảm
- Khiếu nại của quý vị sẽ được giải quyết kịp thời
- Quy trình giải quyết khiếu nại của chúng tôi được thiết kế để có thể đối xử công bằng với quý vị, nhân viên và dịch vụ của chúng tôi
- Quyền riêng tư của quý vị sẽ được bảo vệ khi điều này thực hiện được và phù hợp
- Quý vị sẽ không bị ảnh hưởng tiêu cực vì quý vị khiếu nại

Giải quyết những mối quan ngại nhỏ

Đối với hầu hết các khiếu nại, chúng ta có thể giải quyết chúng nhanh chóng bằng một lời giải thích hoặc xin lỗi.

Các trường hợp này có thể bao gồm:

- Chúng tôi đã không phản hồi cú gọi của quý vị
- Quý vị đã phải chờ lâu
- Quý vị gặp khó khăn tìm kiếm thông tin mà quý vị cần

Chúng tôi khuyến khích quý vị trước tiên hãy thảo luận mối quan ngại của mình với nhân viên cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị không thoải mái nếu nói chuyện trực tiếp với họ hoặc nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của họ, vui lòng nói chuyện với nhân viên giám sát của họ hoặc Người Quản lý của dịch vụ. Nếu quý vị vẫn không hài lòng, chúng tôi khuyến khích quý vị nộp đơn khiếu nại chính thức. Bất kể tính chất của khiếu nại là gì, quý vị luôn có thể nộp đơn khiếu nại chính thức.

Khiếu nại chính thức

Quý vị có thể khiếu nại chính thức:

- [Bằng cách hoàn thành Mẫu đơn Khiếu nại có sẵn trực tuyến và có tại tất cả các địa điểm dịch vụ của Metro Assist](#)

- Bằng cách gửi thư đến PO Box 503, Campsie, NSW, 2194
- Bằng cách gửi email tới metroassist@metroassist.org.au
- Bằng cách nói chuyện trực tiếp hoặc qua điện thoại với nhân viên Metro Assist

Nếu quý vị cần trợ giúp, nhân viên của Metro Assist không liên quan trong vụ khiếu nại có thể giúp quý vị gửi đơn khiếu nại chính thức. Nhân viên sẽ ghi chú trong đơn khiếu nại rằng họ đã thay mặt quý vị hoàn thành mẫu đơn dựa trên thông tin mà quý vị đã cung cấp.

Nếu muốn, quý vị có thể nhờ người khác mà quý vị biết thay mặt quý vị nộp đơn khiếu nại. Người này có thể là một người trong gia đình, cha mẹ hoặc người giám hộ, đại diện pháp lý hoặc cộng đồng, thành viên quốc hội hoặc tổ chức khác.

Nếu muốn quý vị cũng có thể khiếu nại bằng ngôn ngữ chính của mình.

Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị cung cấp các thông tin sau:

- Thông tin liên lạc của quý vị
- Quý vị đang khiếu nại về điều gì và quý vị muốn vấn đề được giải quyết như thế nào
- Bất cứ thông tin liên quan nào khác
- Bất kỳ hỗ trợ nào khác thêm mà quý vị có thể cần, ví dụ như cần người phiên dịch

Xác nhận khiếu nại của quý vị

Trong vòng 3 đến 7 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, người quản lý dịch vụ liên quan sẽ liên hệ với quý vị để thông báo cho quý vị về các bước tiếp theo và cung cấp khung thời gian dự kiến để liên hệ hoặc giải quyết vấn đề.

Điều tra khiếu nại của quý vị

Sau đó, người quản lý dịch vụ sẽ thu thập thông tin liên quan về khiếu nại của quý vị, bao gồm việc nói chuyện với bất kỳ ai đã chứng kiến chuyện đã xảy ra và bất kỳ ai có thể cung cấp thông tin về chuyện này.

Chúng tôi có thể thuê một cơ quan bên ngoài để điều tra vấn đề tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng và phức tạp của vấn đề được nêu trong đơn khiếu nại.

Giải quyết khiếu nại của quý vị

Sau khi quá trình điều tra khiếu nại của quý vị hoàn tất, Người quản lý Dịch vụ sẽ liên hệ với quý vị để thảo luận về kết quả và mọi hành động cần được thực hiện. Chúng tôi sẽ giải thích lý do cho các quyết định chúng tôi đưa ra và các lựa chọn của quý vị để theo đuổi vấn đề nếu quý vị không hài lòng với kết quả.

Xem xét lại nếu quý vị không hài lòng

Nếu không hài lòng với kết quả, quý vị có hai lựa chọn để yêu cầu Metro Assist xem xét lại khiếu nại của mình.

- Đầu tiên, Giám đốc điều hành của Metro Assist sẽ đánh giá khiếu nại của quý vị cùng với báo cáo bằng văn bản về cuộc điều tra được Người quản lý Dịch vụ chuẩn bị. Quý vị sẽ nhận được một bản sao của báo cáo này.
- Nếu vẫn không hài lòng, quý vị có thể yêu cầu Ban Giám Đốc của Metro Assist xét lại khiếu nại của mình. Ban Giám Đốc sẽ xem xét khiếu nại của quý vị cùng với tất cả các báo cáo trước đây.

Quý vị có thể yêu cầu thủ tục xem xét lại bằng cách liên hệ với Giám đốc điều hành của Metro Assist theo số 02 9789 3744 hoặc gửi email đến CEO@metroassist.org.au

Khiếu nại về cách cư xử của nhân viên

Khi khách hàng khiếu nại về một nhân viên, nhân viên được quyền có cơ hội công bằng và hợp lý để phản hồi bất kỳ khiếu nại hoặc cáo buộc nào đưa ra bất lợi đối với họ.

Khiếu nại về cách cư xử của nhân viên sẽ cần nhân viên đó phản hồi bằng văn bản.

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến nhân viên tuyến đầu, Trưởng nhóm hoặc Người quản lý Dịch vụ sẽ giải quyết vấn đề đó với sự tham khảo của Người quản lý Nhân sự.

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến Người quản lý Dịch vụ thì Giám đốc điều hành của Metro Assist sẽ giải quyết vấn đề đó.

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến Giám đốc điều hành, Chủ tịch của Metro Assist sẽ giải quyết vấn đề đó.

Tính bảo mật và ẩn danh

Để điều tra khiếu nại của quý vị, chúng tôi có thể cần nói chuyện với những người có liên quan và tìm kiếm lời khuyên chuyên nghiệp. Chúng tôi sẽ không thảo luận hoặc tiết lộ khiếu nại của quý vị cho bất kỳ ai ngoài dịch vụ của chúng tôi trừ khi điều đó cần thiết để giải quyết khiếu nại. Chúng tôi sẽ hỏi ý kiến của quý vị để được sự chấp thuận trước khi tiến hành bất kỳ yêu cầu nào.

Khiếu nại có thể được gửi ẩn danh, nhưng nếu thiếu bằng chứng hoặc cơ sở để tiếp tục điều tra thì những khiếu nại này có thể được xem xét để cải thiện hoạt động dịch vụ mà không cần có thêm hành động nào.

Bảo vệ không bị trả thù

Tại Metro Assist chúng tôi không dung thứ bất kỳ hình thức trả thù nào của nhân viên đối với người khiếu nại. Nếu một nhân viên bị phát hiện có hành vi trả thù dưới bất kỳ hình thức nào, họ sẽ bị kỷ luật.

Nếu quý vị cho rằng mình đã hoặc đang bị trừng phạt vì đã khiếu nại, hãy liên hệ ngay với Giám đốc điều hành của Metro Assist theo số 02 9789 3744.

Hỗ trợ bên ngoài

Nếu cảm thấy khiếu nại của quý vị không được giải quyết kịp thời hoặc công bằng hoặc nếu quý vị chưa nhận được lời giải thích thỏa đáng cho bất kỳ quyết định nào, quý vị có thể leo thang vấn đề khiếu nại của mình lên các cơ quan quản lý dưới đây nếu có liên quan: Thanh tra NSW ([as hyperlink](#))

Hội Đồng Bài Trừ Phân Biệt Đối Xử NSW (The Anti-Discrimination Board of NSW) ([as hyperlink](#))

Ủy viên Đặc trách Thông tin và Quyền riêng tư NSW (NSW Information and Privacy Commissioner) ([as hyperlink](#))

Văn phòng Ủy viên Đặc trách về Thông tin Úc (Office of the Australian Information Commissioner) ([as hyperlink](#))

Để biết thêm thông tin, quý vị có thể tải xuống Tài liệu Thông tin dành cho khách hàng về quy trình Khiếu nại của Metro Assist. ([hyperlink here](#))

Head Office

Level 2, 59-63 Evaline Street
Campsie NSW 2194
Ph 02 9789 3744

Bankstown

62 Meredith Street
Bankstown NSW 2200
Tel 02 8709 0200

Condell Park

43 Simmat Avenue
Condell Park NSW 2200
Ph 02 9790 1766