

Đơn Phản hồi

Tên:

Địa chỉ nhà:

Điện thoại:

Email:

Vui lòng cung cấp chi tiết về dịch vụ hoặc quyết định mà bạn muốn chúng tôi xem xét:

Bạn có muốn Bridge Housing sắp xếp thông dịch viên?

Có Không Ngôn ngữ:

Xin vui lòng gửi Đơn Phản hồi của bạn:

Bridge Housing Limited, PO Box 1835,
Strawberry Hills, NSW 2012

☎ 9699 7055

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

Vietnamese

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

Arabic

لقراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا إلكتروني www.bridgehousing.org.au

Spanish

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

Chinese

请访问我们的网站 www.bridgehousing.org.au
阅读中文简体信息
請訪問我們的網站 www.bridgehousing.org.au
閱讀中文繁體信息

Vui lòng truy cập website của chúng tôi và sử dụng chức năng Google Translate cho ngôn ngữ khác

bridge housing linking people to a better future

Level 9 Tower 1, 1 Lawson Square, Redfern NSW 2016
PO Box 1835, Strawberry Hills, NSW 2012
T 02 8324 0800 Fax 02 9699 7055
Email customerservice@bridgehousing.org.au
www.bridgehousing.org.au

bridge housing linking people to a better future

Thực hiện Khen ngợi Khiếu nại Khiếu nại



02/15

www.bridgehousing.org.au

Bridge Housing tôn trọng quyền khen ngợi, khiếu nại và kháng nghị của tất cả khách hàng do họ đang cung cấp phản hồi quý giá về dịch vụ của chúng tôi cũng như cách chúng tôi cung cấp dịch vụ đó.

Chúng tôi luôn muốn đối xử công bằng và tôn trọng khách hàng của mình. Chúng tôi bố trí nhân viên không trực tiếp liên quan tới vấn đề để quản lý khiếu nại của bạn. Một thành viên trong Ban Điều hành cũng sẽ đánh giá tất cả các khiếu nại và kháng nghị. Bản sao **Chính sách Khen ngợi, Khiếu nại và Kháng nghị của chúng tôi** có sẵn trên trang web của chúng tôi www.bridgehousing.org.au

Khen ngợi

Nếu bạn muốn dành lời khen tặng cho Bridge Housing về bất cứ khía cạnh nào trong dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi luôn chào đón phản hồi của bạn. Phản hồi tích cực về dịch vụ của chúng tôi sẽ giúp chúng tôi đảm bảo rằng chúng tôi đang đi đúng hướng và công nhận những nhân viên đã cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc.

Khiếu nại

Nếu bạn không hài lòng với chất lượng và tiêu chuẩn dịch vụ mà bạn đã nhận được từ Bridge Housing, bạn có thể khiếu nại. Khiếu nại bao gồm dịch vụ bạn nhận được từ một trong các nhân viên hoặc nhà thầu làm việc cho Bridge Housing.

Kháng nghị

Có thể thực hiện kháng nghị khi bạn không đồng ý với quyết định của Bridge Housing. Tất cả kháng nghị phải được nộp trong vòng 30 ngày kể từ ngày được thông báo về quyết định. Quy trình kháng nghị bao gồm hai bước.

Kháng nghị đầu tiên được Bridge Housing đánh giá nội bộ. Quyết định của Bridge Housing về kháng nghị của bạn sau đó có thể được kháng nghị lại cho Ủy ban Kháng nghị Nhà đất độc lập (www.hac.nsw.gov.au hoặc số điện thoại 1800 629 794).

Tôi có thể kháng nghị điều gì?

Đối với người đăng ký nhà ở xã hội và người thuê nhà của Bridge Housing, các quyết định kháng nghị bao gồm:

- ▶ Điều kiện hưởng nhà ở xã hội, bao gồm cả nhà ở ưu tiên
- ▶ Bị loại khỏi Đăng ký Nhà ở NSW
- ▶ Quyền cư trú, ví dụ số lượng phòng ngủ hoặc loại nhà ở
- ▶ Nhu cầu về địa điểm, trong đó có địa điểm “nhu cầu cao”
- ▶ Ưu đãi về nhà ở và sự phù hợp của mỗi ưu đãi
- ▶ Điều kiện chuyển nhượng, bao gồm cả nhượng quyền quản lý
- ▶ Thay đổi về việc thuê nhà, bao gồm trao đổi nhà lẫn nhau và người kế thừa quyền thuê nhà
- ▶ Sửa chữa đổi chỉ cho lý do y tế/khuyết tật
- ▶ Phê duyệt việc thay đổi nhà ở
- ▶ Tiền thuê nhà trước đây
- ▶ Tính toán tiền nước
- ▶ Tính toán, thay đổi hoặc hủy trợ cấp thuê
- ▶ Giấy phép vắng mặt tại nhà và không bị tính tiền thuê nhà trong thời gian vắng mặt
- ▶ Chuyển người thuê nhà đến địa điểm nhà ở xã hội khác khi hợp đồng cho thuê hết hạn.

Bạn có thể tìm thêm thông tin về kháng nghị trên trang web của Ủy ban Kháng nghị Nhà ở www.hac.nsw.gov.au hoặc số điện thoại 1800 629 794.

Làm thế nào tôi có thể thực hiện khen ngợi, khiếu nại hoặc kháng nghị?

- ▶ Qua điện thoại, bằng cách gọi cho Bridge Housing ở số 02 8324 0800
- ▶ Bằng cách sử dụng đơn phản hồi ở phía sau tờ thông tin này hoặc bằng cách tải về mẫu đơn từ trang web của chúng tôi là www.bridgehousing.org.au rồi gửi qua đường bưu điện về địa chỉ Bridge Housing, PO BOX 1835 Strawberry Hills NSW 2012
- ▶ Bằng cách gửi email cho chúng tôi tại customerservice@bridgehousing.org.au
- ▶ Bằng cách xin phỏng vấn và nói chuyện trực tiếp với chúng tôi. Bạn có thể mang theo một người bạn hoặc người ủng hộ để giúp đỡ hoặc hỗ trợ. Chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên cho bạn nếu cần thiết.

Điều gì xảy ra tiếp theo?

- 1 Bạn sẽ nhận được thư hoặc email xác nhận việc nhận được khen ngợi, khiếu nại hoặc kháng nghị của bạn trong vòng 2 ngày.
- 2 Đối với khiếu nại và kháng nghị, một quản lý khiếu nại sẽ được chỉ định để xem xét vấn đề của bạn. Hãy yên tâm rằng người mà quý vị khiếu nại sẽ không phải là người xử lý của khiếu nại của bạn, trong trường hợp kháng nghị, người đưa ra quyết định ban đầu sẽ không quản lý kháng nghị.
- 3 Người quản lý khiếu nại sẽ xem xét khiếu nại hoặc kháng nghị của bạn trong vòng 21 ngày. Mọi khiếu nại cũng được đánh giá bởi thành viên trong Ban Điều hành và bạn sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định của chúng tôi.

Điều gì xảy ra nếu tôi không đồng ý với kết quả?

Khiếu nại và kháng nghị được giải quyết theo những cách khác nhau.

- 4 Nếu bạn không hài lòng với kết quả của mình **Khiếu nại** bạn có thể đưa sự việc lên Giám đốc điều hành (CEO). Giám đốc điều hành sẽ xem xét cách công ty giải quyết khiếu nại. Bạn sẽ được thông báo về quyết định của Giám đốc điều hành trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu xem lại quyết định.
- 5 Nếu bạn không đồng ý với kết quả của mình **Kháng nghị**, bạn có quyền kháng nghị lên Ủy ban Kháng nghị Nhà ở độc lập. Bạn có thể liên lạc với Ủy ban Kháng nghị Nhà ở bằng số điện thoại 1800 629 794 hoặc www.hac.org.au.