

[Insert Agency Logo]

Quy trình Kiến nghị (Khiếu nại)

(Name of agency) đánh giá cao thông tin đầu vào của quý vị về cách chúng tôi cung cấp dịch vụ và mong muốn được lắng nghe những trải nghiệm của quý vị. Bất kỳ thông tin nào do quý vị cung cấp cũng sẽ được nghiêm túc đánh giá và sẽ giúp chúng tôi tiếp tục cải thiện dịch vụ của mình cho mỗi nạn nhân.

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc khiếu nại về bất kỳ sự việc nào phát sinh khi quý vị ở (name of agency), bước đầu tiên là thảo luận với tư vấn viên của quý vị.

Nếu quý vị không thể thống nhất một kết quả thích đáng sau khi thảo luận vấn đề với tư vấn viên hoặc cảm thấy không thoải mái khi trò chuyện về vấn đề đó với họ, (name of agency) khuyến khích quý vị gửi kiến nghị hoặc khiếu nại. Nếu quý vị không muốn gửi văn bản, vui lòng yêu cầu được nói chuyện với (insert name of position). (Name of agency) sẽ nỗ lực hết sức có thể để xem xét các kiến nghị của quý vị trong vòng 3 ngày làm việc hoặc sớm hơn. (insert name of position) sẽ rà soát kiến nghị của quý vị trước, sau đó Giám đốc điều hành sẽ cân nhắc nếu cần thiết.

Nếu không thể đưa ra phương án giải quyết qua các bước này, quý vị có thể yêu cầu trình kiến nghị cho Hội đồng quản trị và Hội đồng quản trị sẽ nỗ lực hết sức có thể để đánh giá các kiến nghị này trong vòng 5 ngày làm việc. Đây là bước cuối cùng trong quy trình kiến nghị và quyết định được đưa ra ở bước này sẽ được coi là quyết định cuối cùng từ (name of agency). Nếu vào bất kỳ thời điểm nào quý vị muốn có thông tin liên hệ của Chương trình Bạo lực Gia đình thuộc Ủy ban Y tế và Dịch vụ Nhân sinh, một trong những nhà tài trợ của (name of agency), tư vấn viên sẽ cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Hãy làm theo các bước dưới đây để gửi kiến nghị cho (name of agency):

Trình bày kiến nghị (khiếu nại) thành văn bản, ký và đề ngày. Tư vấn viên của quý vị có thể cung cấp mẫu cho quý vị hoặc quý vị có thể tự viết. Nếu quý vị không muốn gửi văn bản, vui lòng yêu cầu được nói chuyện với (insert name of position). Bao gồm các thông tin sau đây:

- Họ tên quý vị và họ tên của tư vấn viên
- Chi tiết về tình huống hoặc mối quan tâm
- Ngày phát sinh vấn đề hoặc sự việc
- Bất kỳ cách thức giải quyết vấn đề cụ thể nào mà quý vị mong muốn

Tôi đã đọc và hiểu rõ nội dung tài liệu này.

Chữ ký của Khách hàng: _____ Ngày: ____/____/____
Chữ ký của Tư vấn viên: _____ Ngày: ____/____/____

[Insert Agency Logo]

Quy trình Kiến nghị (Khiếu nại)

Họ tên Khách hàng: _____

Họ tên Tư vấn viên: _____

Thông tin chi tiết về tình huống hoặc mối quan tâm (đính kèm thêm trang bổ sung nếu cần thiết): _____

Ngày phát sinh vấn đề hoặc sự việc: _____

Bất kỳ cách thức giải quyết vấn đề cụ thể nào mà quý vị mong muốn: _____

Chữ ký của Khách hàng: _____ Ngày: ____/____/____

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị về kiến nghị của quý vị hay không? ☐ Có ☐ Không

Thông tin liên hệ (điện thoại và/hoặc email): _____

Người hoàn thành đơn (nếu được hỗ trợ hoàn thành đơn này): _____

Họ tên viết chữ in: _____

Chữ ký: _____ Ngày: ____/____/____