



Các Cam Kết về Dịch Vụ của Chúng Tôi



Quý vị có thể kỳ vọng những gì ở chúng tôi



Australian Government

Department of Human Services



Các Cam Kết về Dịch Vụ của Chúng Tôi

Thông qua Medicare, Centrelink và các chương trình cấp dưỡng con cái, Department of Human Services cung cấp các dịch vụ dễ dàng, có chất lượng cao cho mọi người ở vào các giai đoạn khác nhau trong cuộc đời họ.

Quý vị có thể kỳ vọng những gì ở chúng tôi

Sự tôn trọng

Chúng tôi chào đón quý vị và sẽ lắng nghe quý vị và làm việc cùng quý vị để hiểu các nhu cầu cá nhân và các nhu cầu văn hóa của quý vị.

Có được các dịch vụ một cách dễ dàng

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị sự tiếp cận nhanh chóng và dễ dàng đến các dịch vụ phù hợp.

Thông tin có chất lượng

Chúng tôi cam kết cung cấp thông tin nhất quán và chính xác.

Dịch vụ công bằng và minh bạch

Chúng tôi sẽ cởi mở và trung thực với quý vị và tuân theo các cam kết của chúng tôi.

Sự tham vấn thành thật

Chúng tôi trân trọng ý kiến phản hồi của quý vị và chúng tôi sẽ làm việc cùng quý vị để hiểu các cách cải thiện dịch vụ của chúng tôi.

Tính hiệu quả

Chúng tôi sẽ đơn giản hóa cách thức chúng tôi cung cấp dịch vụ đến quý vị.

Quý vị có thể giúp được chúng tôi nếu quý vị

- Cho chúng tôi biết mỗi khi hoàn cảnh cá nhân của quý vị thay đổi
- Tôn trọng và lịch sự với nhân viên và các khách hàng khác
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị cần được giúp đỡ để sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi
- Nói chuyện với nhân viên của chúng tôi nếu quý vị không hài lòng về kết quả
- Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời.

Chúng tôi sẽ

- Bảo vệ các thông tin cá nhân của quý vị
- Giải thích cho quý vị về các quyền tái duyệt và kháng cáo của quý vị
- Cung cấp sự hỗ trợ bằng các ngôn ngữ khác
- Đảm bảo là những người có khuyết tật tiếp cận được đến các sản phẩm và dịch vụ
- Sử dụng các ý kiến phản hồi của quý vị để cải thiện các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi
- Đánh giá và xuất bản kết quả làm việc của chúng tôi.

Để biết thêm thông tin về Các Cam Kết về Dịch Vụ của Chúng Tôi, hãy truy cập trang mạng www.humanservices.gov.au