



Karta ng serbisyo

ng kliyente

– ang aming kasunduan o pangako sa iyo

Ang kartang ito ay nagtatakda ng iyong mga karapatan at kung paano ka tatratuhin sa oras na maging bahagi ka sa alinmang programa o serbisyo ng Red Cross. Itinatakda rin nito ang iyong mga responsibilidad at kung ano ang magagawa mo upang tulungan kaming maglaan ng pinakamahusay na mga programa at serbisyo.

Ang karta ng serbisyo ng kliyente ay tungkol sa pagiging malinaw para sa lahat kung paano dapat tratuhin ang isa't isa at kung paano tayo magtatrabahong magkakasama upang makamit ang pinakamahusay na posibleng resulta para sa iyo.

Ano ang maaari mong asahan mula sa Red Cross

Ang Red Cross ay nangangakong maglalaan ng pinakamahusay na posibleng mga programa at serbisyo, kasama na rito ang pagrespeto sa iyong karapatan na:

- tratuhin nang may respeto sa lahat ng panahon
- tratuhin nang patas at walang diskriminasyon
- mabigyan ng suporta para makagawa ka ng mga desisyon na tama para sa iyo, gumamit ng angkop na mga programa at serbisyo at mabigyan ng isang interpreter kung kailangan mo
- maging ligtas at malaya mula sa pinsala kapag nakikibahagi sa mga aktibidad ng Red Cross
- makatanggap ng isang may kalidad, maaasahang serbisyo na inilaan ng mga angkop at may kasanayang tao
- tumanggi na makisangkot sa isang programa o serbisyo o humindi anumang oras
- na palaging ipaalam sa iyo ang mga bagay tungkol sa iyo, kabilang na ang iyong mga karapatan sa serbisyo
- tratuhin ang iyong personal na mga impormasyon bilang kompedensiyal at irespeto ang iyong pribadong buhay nang naaayon sa batas ng Australya. Kung may mga dahilan kung bakit maaaring kailanganin naming sabihin sa isang tao ang isang bagay tungkol sa iyo, ipakikipag-usap namin sa iyo ang tungkol dito
- magtanong, magbigay ng mga komento o magreklamo.

Kung paano ka makakatulong sa amin na makapagbigay ng pinakamahuhusay na mga programa at serbisyo

Maaari mo kaming matulongang makapagbigay sa iyo ng mahusay na serbisyo sa pamamagitan ng:

- pagsasabi sa amin ng tungkol sa kung ano ang kailangan mo o mga paraan kung paano tayo magkasamang makapagtatrabaho nang mas mabuti
- palaging gumawi nang may respeto at sa ligtas na paraan ukol sa ibang tao na gumagamit ng serbisyo at ukol sa mga tauhan at boluntaryo
- pagbibigay sa amin ng mga tamang impormasyon tungkol sa iyong sarili at ng iyong kalagayan
- pagsasabi sa amin kung sakaling magbago ang mga bagay o kung hindi mo matutupad ang isang appointment o pangako
- pagsasabi sa amin ng iyong opinyon tungkol sa aming mga serbisyo at pakikisangkot dito.

Ang iyong mga komento, ideya at mga opinyon ay tutulong sa amin na pasulungin ang aming mga programa at serbisyo.

Ang brosyur ng 'karta ng serbisyo ng kliyente' ng Red Cross ay may iba pang mga impormasyon tungkol sa kartang ito at kung paano ka maaaring makipag-ugnayan sa amin.