



กฎบัตร

บริการลูกค้า

- พันธกรณีของเราที่มีต่อท่าน

กฎบัตรนี้กำหนดสิทธิของท่านและวิธีการปฏิบัติต่อท่านเมื่อท่านมีส่วนร่วมในโครงการหรือบริการใด ๆ ขององค์การกาชาด (Red Cross) ตลอดจนกำหนดความรับผิดชอบของท่านและสิ่งที่คุณจะสามารถทำได้เพื่อช่วยให้เราจัดโครงการและบริการที่ดีที่สุด

กฎบัตรบริการลูกค้านี้เกี่ยวกับการที่ทุกคนมีความกระจำงในเรื่องการปฏิบัติต่อกันและกันและการทำงานร่วมกันในอันที่จะบรรลุผลที่ดีที่สุดสำหรับท่าน

สิ่งที่คุณสามารถคาดหวังจากองค์การกาชาด

- องค์การกาชาดมีความมุ่งมั่นที่จะจัดโครงการและบริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งรวมไปถึงการเคารพในสิทธิของท่านที่จะ:
- ได้รับการปฏิบัติด้วยความนับถือตลอดเวลา
- ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- ได้รับการสนับสนุนเพื่อที่ท่านจะสามารถตัดสินใจอย่างเหมาะสมกับท่าน ใช้โครงการและบริการที่เหมาะสม และมีล่ามถ้าท่านต้องการล่าม
- มีความปลอดภัยและไม่มีอันตรายเมื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การกาชาด
- ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้จากบุคลากรที่มีทักษะที่เหมาะสม
- ปฏิเสธที่จะมีส่วนร่วมในโครงการหรือบริการ หรือตอบปฏิเสธเมื่อใดก็ได้
- ได้รับแจ้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท่านตลอดเวลา รวมทั้งสิทธิในการรับบริการของท่าน
- รักษาข้อมูลส่วนตัวของท่านเป็นความลับและเคารพในความเป็นส่วนตัวของท่านตามกฎหมายออสเตรเลีย หากมีเหตุผลใด ๆ ที่เราอาจต้องบอกผู้อื่นเกี่ยวกับท่าน เราจะพูดคุยกับท่านในเรื่องนี้
- ถามคำถาม ให้ความคิดเห็นหรือร้องเรียน

สิ่งที่คุณทำได้เพื่อช่วยให้เราจัดโครงการและบริการที่ดีที่สุด

- ท่านสามารถช่วยให้เราจัดโครงการและบริการที่ดีที่สุดให้แก่ท่านได้โดย:
- แจ้งให้เราทราบเกี่ยวกับสิ่งที่คุณต้องการหรือวิธีที่เราจะสามารถทำงานร่วมกันได้ดีกว่า
 - ปฏิบัติต่อผู้อื่นที่มาใช้บริการเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครด้วยความนับถือและอย่างปลอดภัยเสมอ
 - ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับตัวท่านและสถานการณ์ของท่านแก่เรา
 - แจ้งให้เราทราบหากมีความเปลี่ยนแปลงใด ๆ หรือหากท่านไม่สามารถมาตามนัดหรือทำตามภาระผูกพันได้
 - บอกให้เราทราบว่าท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับบริการของเราและการเข้ามามีส่วนร่วม

ความคิดเห็นของท่านจะช่วยเราปรับปรุงโครงการและบริการของเรา

แผ่นพับ “กฎบัตรบริการลูกค้า” ขององค์การกาชาดมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรนี้และวิธีการติดต่อกับเรา