



Устав обслуживания клиентов

- наши обязательства перед вами

В этом уставе описаны ваши права и то, как с вами будут обращаться, если вы воспользуетесь программой или услугой Красного Креста. В нем также описаны ваши обязанности и то, что вы можете сделать, чтобы помочь нам в предоставлении наилучших программ и услуг.

Устав обслуживания клиентов написан, чтобы всем было ясно, как люди должны обращаться друг с другом, и как нам работать вместе, чтобы добиться для вас наилучшего возможного результата.

Что вы можете ожидать от Красного Креста

Красный Крест обязуется предоставлять наилучшие возможные программы и услуги, при этом соблюдая ваше право:

- на то, чтобы с вами всегда обращались с уважением
- на то, чтобы с вами всегда обращались справедливо и без дискриминации
- на то, чтобы вам оказывалась поддержка, с тем чтобы вы могли принимать устраивающие вас решения, пользоваться подходящими программами и услугами, а также пользоваться помощью переводчика, если вам это необходимо
- на то, чтобы вы были в безопасности при использовании услуг Красного Креста
- на качественное и надежное обслуживание персоналом с соответствующей квалификацией
- на отказ от участия в какой-либо программе или услуге, а также на прекращение вашего участия в любое время
- на то, чтобы вас информировали о касающихся вас вопросах, в том числе о ваших правах на обслуживание
- на конфиденциальность вашей личной информации и на уважительное отношение к вашей частной жизни в соответствии с австралийским законодательством. Если по каким-то причинам нам будет необходимо поделиться с кем-либо вашей информацией, мы обсудим это с вами
- задавать вопросы, оставлять отзывы или подавать жалобы.

Как вы можете помочь нам предоставлять наилучшие программы и услуги

Вы можете помочь нам оказывать вам наилучшее обслуживание, если:

- будете говорить нам о том, что вам нужно, или как мы можем лучше работать вместе
- всегда будете относиться с уважением и в безопасной манере к другим пользующимся услугами людям, а также к персоналу и волонтерам
- предоставите нам правильную информацию о себе и о своей ситуации
- сообщите нам о каких-либо изменениях или о том, что не можете прийти на прием или выполнить какие-то другие обязательства
- сообщите нам, что вы думаете о нашем обслуживании, и займете активную позицию.

Ваши отзывы, пожелания и мнения помогут нам улучшить наши программы и услуги.

В брошюре Красного Креста “Устав обслуживания клиентов” имеется более подробная информация об этом уставе и о том, как с нами связаться.