

# QUẢN LÝ KHIẾU NẠI

## CHÍNH SÁCH

### 1. MỤC ĐÍCH

Chính sách này nêu rõ cách tiếp cận của Evolve Housing đối với việc quản lý khiếu nại và đảm bảo một phương pháp nhất quán, có hệ thống để quản lý và giám sát các khiếu nại nhận được. Nó tiếp tục nêu bật tầm quan trọng của quản lý khiếu nại đối với tổ chức của chúng tôi.

### 2. PHẠM VI

Với mục đích của chính sách này, các khiếu nại được định nghĩa là:

*Biểu hiện của sự không hài lòng với tiêu chuẩn hoặc loại dịch vụ do Evolve Housing cung cấp, được thực hiện bởi một cá nhân hoặc tổ chức bên ngoài (người khiếu nại) và người khiếu nại đã mong đợi hoặc đang yêu cầu một kết quả khác.*

Chính sách này **KHÔNG** áp dụng cho những điều sau:

- Các quyết định được đề cập trong Chính sách Kháng nghị của Evolve Housing;
- Khiếu nại liên quan đến các tranh chấp hàng xóm được đề cập trong Chính sách về Phiền toái và Tranh chấp Hàng xóm của Evolve Housing;
- Các câu hỏi hoặc yêu cầu về dịch vụ tiêu chuẩn đối với Evolve Housing để biết thông tin, phê duyệt hoặc hành động;
- Phản hồi bao gồm các ý kiến và nhận xét không yêu cầu phản hồi;
- Các vấn đề nằm ngoài thẩm quyền của Evolve Housing, ví dụ các vấn đề đối với các cơ quan khác bao gồm Centrelink, Cơ quan Bảo vệ Trẻ em và Cảnh sát NSW;
- Khiếu nại giữa cư dân Evolve Housing và nhà thầu bên ngoài không do Evolve Housing thuê; và
- Các vấn đề đã được chuyển lên một diễn đàn khác như Tòa án hoặc NCAT.

### 3. BÁO CÁO CHÍNH SÁCH

Chính sách của Evolve Housing là nhằm giải quyết các khiếu nại một cách có ích và hiệu quả nhất có thể bằng cách đảm bảo quy trình rõ ràng, dễ tiếp cận, phản hồi nhanh, khách quan và dựa trên bằng chứng. Điều này bao gồm giải quyết mọi nhu cầu về văn hóa, ngôn ngữ, thể chất hoặc trí tuệ của người khiếu nại hoặc người biện hộ cho họ. Chúng tôi coi trọng những khiếu nại vì chúng giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ.

#### NGUYÊN TẮC CHỈ ĐẠO

Các nguyên tắc chỉ đạo sau đây sẽ được sử dụng để quản lý khiếu nại.

##### Tính Minh Bạch và Khả năng Tiếp cận

Quá trình quản lý khiếu nại phải phải rất rõ ràng và được thúc đẩy thông qua một loạt các phương tiện. Thông tin về quy trình khiếu nại phải:

- dễ kiếm;
- dễ tìm;
- dễ hiểu;
- dễ sử dụng; và
- có sẵn ở các định dạng khác nhau.

##### Khả năng Phản hồi

Khiếu nại phải được ghi nhận và người khiếu nại phải được thông báo về tiến độ trong khung thời gian chính sách. Tuy nhiên, nếu vì bất cứ lý do gì mà không thể thực hiện, người khiếu nại phải được thông báo về mọi sự chậm trễ bằng điện thoại và/hoặc bằng văn bản.

Khả năng phản hồi của chúng tôi phụ thuộc vào:

- sức khỏe, sự an toàn và sự yên ổn của nhân viên của chúng tôi, và
- khả năng phân bổ công bằng nguồn lực của chúng tôi đối với các khiếu nại chúng tôi nhận được

Khi người khiếu nại có hành vi quá đáng trong lúc làm việc với chúng tôi, hành vi của họ có thể ảnh hưởng đáng kể đến tiến độ và hiệu quả công việc của chúng tôi. Chúng tôi sẽ cố gắng chủ động và quyết đoán trong việc kiểm soát bất cứ hành vi nào ảnh hưởng tiêu cực và quá đáng đến chúng tôi và sẽ hỗ trợ nhân viên làm tương tự.

### Tính Khách Quan

Các khiếu nại phải được giải quyết công bằng với việc đảm bảo:

- tính công khai – quy trình phải rõ ràng
- tính vô tư – quá trình này phải công bằng, được giải quyết hợp pháp và được điều tra không gây phương hại
- tính công bằng – việc tiếp cận và đối xử bình đẳng phải được áp dụng với tất cả những người có liên quan
- tính nhạy cảm – sự quan tâm thích đáng được dành cho những khác biệt và nhu cầu cá nhân

### Dựa trên Bằng chứng

Dữ kiện và dữ liệu sẽ được sử dụng để thiết lập các chi tiết liên quan của tình huống. Các quyết định và khuyến nghị liên quan đến giải quyết khiếu nại phải dựa trên bằng chứng xác thực được thu thập từ quá trình điều tra kỹ lưỡng về khiếu nại.

### Bảo mật

Danh tính và chi tiết cá nhân của người khiếu nại và những người được đề cập trong đơn khiếu nại sẽ được bảo vệ và sẽ chỉ được tiết lộ trong phạm vi cần thiết để tiến hành điều tra.

Để biết thêm thông tin, vui lòng tham khảo Chính sách Bảo mật của Evolve Housing.

## 5. VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH KHIẾU NẠI

Nhân viên Phụ Trách Khiếu nại được Evolve Housing chỉ định để giám sát quá trình quản lý khiếu nại. Nhân viên Phụ Trách Khiếu nại không điều tra hoặc giải quyết khiếu nại – tuy nhiên, họ sẽ tiến hành đánh giá ban đầu về khiếu nại và chỉ định một Điều tra viên. Nhân viên Phụ trách Khiếu nại cũng chịu trách nhiệm ghi lại chính xác từng khiếu nại và quản lý Sổ Ghi nhận Khiếu nại. Nhân viên Phụ trách Khiếu nại sẽ tiến hành công việc của họ một cách độc lập và đảm bảo quy trình giải quyết khiếu nại tuân thủ Chính sách này.

Tất cả nhân viên chịu trách nhiệm đảm bảo quy trình quản lý khiếu nại được hỗ trợ với mục đích chung là đào tạo mọi người về cách cải thiện dịch vụ khách hàng và kết quả kinh doanh.

## 6. CÁC GIAI ĐOẠN QUẢN LÝ KHIẾU NẠI

### Tiếp nhận Đơn khiếu nại

Evolve Housing nhận ra rằng đơn khiếu nại có thể đến qua nhiều kênh. Việc khiếu nại có thể được tiến hành bằng những cách sau:

Mẫu Phản Hồi	Trang web hoặc bản in trên giấy
Thư từ	Qua bưu điện tới: Henry Dodd House 9-13 Phố Argyle Parramatta 2150 NSW
E-mail	ihear@evolvehousing.com.au
Điện thoại	1800 MYEVOLVE (1800 693 865)
Gửi cho một nhân viên của Evolve Housing	Gặp trực tiếp

Evolve Housing cam kết cung cấp dịch vụ khách hàng kịp thời và sẽ cố gắng giải quyết mọi khiếu nại bằng lời nói tại thời điểm tiếp nhận. Nếu người khiếu nại không hài lòng với cách giải quyết được đề xuất, họ có thể gửi đơn khiếu nại bằng văn bản.

Evolve Housing nhận thấy người khiếu nại có thể không tự gửi đơn khiếu nại bằng văn bản được. Người khiếu nại có thể đồng ý cho bên thứ ba thay mặt họ gửi đơn khiếu nại. Việc đồng ý phải được lập thành văn bản và trình bày rõ tại thời điểm nộp đơn.

### Đánh giá đơn khiếu nại

Khi được tiếp nhận, đơn khiếu nại được đánh giá về mức độ khẩn cấp và nghiêm trọng để đảm bảo mọi hành động cần thiết nhằm thiếu các yếu tố nguy cơ nghiêm trọng hoặc tiềm ẩn nghiêm trọng được tiến hành ngay lập tức. Tất cả các khiếu nại sau đó sẽ được chuyển đến Nhân viên Phụ Trách Khiếu nại để xử lý và đánh giá thêm.

Tất cả các khiếu nại phải được xác nhận trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ khi nhận được.

### Phản hồi khiếu nại

Nhân viên Phụ trách Khiếu nại sẽ thông báo cho người khiếu nại bằng lời nói và/hoặc bằng văn bản về kết quả và hành động mà Evolve Housing thực hiện trong vòng hai mươi (20) ngày làm việc.

Nếu người khiếu nại không hài lòng với kết quả và có bằng chứng/thông tin mới liên quan đến khiếu nại của họ, người khiếu nại có thể yêu cầu xem xét lại.

Nếu người khiếu nại không hài lòng với kết quả nhưng không đưa ra bất cứ bằng chứng mới nào, người khiếu nại phải được cho biết là họ có thể tìm kiếm một đánh giá khách quan về khiếu nại. Người khiếu nại phải được chỉ dẫn đến các dịch vụ liên quan mà họ có thể chọn liên hệ. Ví dụ:

- Dịch vụ Tư vấn và Bên vực Người thuê nhà
- Tòa Đặc trách Người tiêu dùng, Thương nhân và Việc Thuê nhà
- Trung tâm Tư pháp Cộng đồng
- Liên đoàn Hội Phát triển Nhà Ở NSW
- NSW Ombudsman

Evolve Housing có quyền thực hiện bất cứ khuyến nghị và hành động nào xuất phát từ quá trình điều tra hoặc xem xét đơn khiếu nại, bất kể người khiếu nại thấy chúng thỏa đáng với trường hợp của họ hay không.

## 7. ĐƠN KHIẾU NẠI NẶC DANH

Sẽ có lúc người khiếu nại có thể muốn giấu tên. Một tổ chức có thể gặp khó khăn khi giải quyết khiếu nại từ người khiếu nại nặc danh và người khiếu nại phải được thông báo về việc này, nếu có thể, tại thời điểm khiếu nại.

## 8. KHIẾU NẠI TRÊN MẠNG TRUYỀN THÔNG XÃ HỘI

Evolve Housing đang hoạt động trên nhiều nền tảng truyền thông xã hội, nơi cho phép bình luận hoặc gửi tin nhắn và có thể khiếu nại. Trong những trường hợp này, nhóm Tiếp thị và Gắn kết của chúng tôi, đơn vị giám sát tất cả các tài khoản mạng xã hội của chúng tôi, sẽ trả lời để thông báo cho người dùng về cách gửi đơn khiếu nại thông qua các kênh tiếp nhận khiếu nại theo quy định của chúng tôi. Chỉ khi chúng tôi nhận được thông qua các kênh đó, vấn đề mới được coi là khiếu nại và được xử lý theo chính sách này.

## 9. THẨM QUYỀN, GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Tất cả nhân viên của Evolve Housing được yêu cầu điều tra hoặc giải quyết khiếu nại phải được trang bị đầy đủ để phản hồi về khiếu nại, điều này bao gồm việc có quyền hạn, đào tạo và giám sát phù hợp.

Hình thức đào tạo được cung cấp phải tương xứng với sự tham gia của mỗi nhân viên trong quá trình quản lý khiếu nại.

## 10. GHI CHÉP – GHI NHẬN QUẢN LÝ KHIẾU NẠI

Tất cả các khiếu nại bằng văn bản phải được chính thức ghi lại trong Sổ Ghi Nhận Khiếu nại. Mỗi khiếu nại phải được ghi lại về tóm tắt khiếu nại, kết quả điều tra và hành động được đưa ra, cũng như bất cứ sự cải thiện nào được đề xuất. Sổ Ghi nhận Khiếu nại là nhằm hỗ trợ khả năng của Evolve Housing, ví dụ, theo dõi các loại khiếu nại, số lượng khiếu nại, phạm vi kết quả và khả năng đánh giá tác động của bất cứ khuyến nghị nào được thực hiện theo thời gian.

## 11. ĐÁNH GIÁ VÀ KIỂM TRA QUẢN LÝ KHIẾU NẠI

Evolve Housing sẽ thường xuyên đánh giá và kiểm tra việc quản lý khiếu nại, ví dụ:

- chính sách và thủ tục – bao gồm các nguyên tắc chỉ đạo;
- việc thực hiện;
- kết quả; và
- phản hồi về chính quá trình quản lý khiếu nại.

Kết quả của việc đánh giá hoặc kiểm tra sẽ được sử dụng để cải thiện quản lý khiếu nại.

## 12. BÁO CÁO VỀ KHIẾU NẠI

Phân tích thường xuyên các khiếu nại sẽ cho phép tổ chức theo dõi các xu hướng và vấn đề hệ thống, đồng thời cung cấp thông tin để đưa ra những sự cải tiến cần thực hiện. Cũng quan trọng khi xác định xem có bất cứ yếu tố bên trong hoặc bên ngoài nào có thể ảnh hưởng đến các khiếu nại được phân tích hay không.

### Ban giám đốc & Ban điều hành Nhóm

Nhân viên Phụ trách Khiếu nại phải cung cấp các báo cáo chưa được xác định, mà sẽ cung cấp bản tóm tắt về các loại khiếu nại nhận được, phân tích các xu hướng và bất cứ khuyến nghị và/hoặc cải tiến nào cần được thực hiện. Báo cáo sẽ được đưa ra định kỳ sáu tháng cho Ban Giám đốc và hàng tháng cho Ban điều hành nhóm.

### 13. ĐỊNH NGHĨA

- Kháng nghị – một **sự bất đồng ý kiến** của Cư dân hoặc Người đăng kí **với quyết định của Evolve Housing** mà ảnh hưởng đến đơn xin cấp nhà, hoặc việc thuê nhà của họ, và những gì Cư dân hoặc Người đăng kí đã yêu cầu được xem xét.
- Khiếu nại – một **biểu hiện của sự không hài lòng** với **tiêu chuẩn hoặc loại dịch vụ do Evolve Housing cung cấp**, được tiến hành bởi một cá nhân hoặc tổ chức bên ngoài (người khiếu nại) và người khiếu nại đã mong đợi hoặc đang yêu cầu một kết quả khác.
- Người khiếu nại – Người hoặc tổ chức khiếu nại, hoặc đại diện của họ.
- Nhân viên Phụ trách Khiếu nại – Người được Evolve Housing ủy quyền phụ trách quá trình quản lí khiếu nại.
- Quá trình quản lí khiếu nại – quá trình do Evolve Housing thực hiện để còn nhận, đánh giá, điều tra, ghi chép và giải quyết tất cả các khiếu nại mà Evolve Housing nhận được thông qua tất cả các hình thức liên lạc.
- Điều tra viên – Người được Nhân viên Phụ trách Khiếu nại ủy quyền để tiến hành điều tra Khiếu nại.
- Tranh chấp hàng xóm – một **tranh chấp giữa hai Cư dân Evolve Housing**, liên quan đến việc ít nhất một Cư dân có thể vi phạm Hợp đồng Thuê nhà và hai bên đã cố gắng giải quyết vấn đề thông qua thảo luận hoặc hòa giải không thành công.
- Cư dân – một người cư trú thường xuyên trong một bất động sản do Evolve Housing sở hữu hoặc quản lí theo Hợp đồng Thuê nhà.

### 14. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Quy trình Quản lí Khiếu nại
- Mẫu Phản Hồi
- Tờ Thông tin Khiếu nại
- Chính sách Kháng nghị
- Chính sách về Phiền toái và Tranh chấp Hàng xóm
- Chính sách Bảo mật

Chính sách này có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định của Evolve Housing. Bất cứ sự chấp thuận nào được yêu cầu theo Chính sách này sẽ được công nhận theo Chính sách Ủy quyền Có Giới hạn của Evolve Housing. Thông tin thêm về Chính sách này và các chủ đề khác, có trên trang web của Evolve Housing [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au). Nếu bạn có bất cứ câu hỏi cụ thể nào liên quan đến Chính sách này, vui lòng liên hệ với Evolve Housing qua số 1800 693 865 hoặc gửi câu hỏi tới địa chỉ email [myevolve@evolvehousing.com.au](mailto:myevolve@evolvehousing.com.au).