

ከ Centrelink (ሴንተርሊንክ) ምን መጠበቅ እንደሚችሉ

ለ Centrelink ደንበኛ አገልግሎት መመሪያ ደንብ

Customer Charter – Amharic

ከእኛ መጠበቅ የሚገባዎት:

1. በቀላሉ አገልግሎታችንን እንዲጠቀሙ ማድረግ።

- 75% የሚሆነውን ስልክ ጥሪዎን በሁለት ተኩል ደቂቃ ውስጥ እንመልሳለን።
- በ Centrelink (ሴንተርሊንክ) ጽ/ቤት ሂደት ተራ ከመጠበቅ ጊዜ ይቆጥባል።
- ለጥያቄዎ ወዲያውኑ መልስ መስጠት ካልቻልን፣ በተስማሙበት ጊዜ ውስጥ መልስ እናቀርባለን።

2. በክብርና በትህትና ማስተናገድ።

- ሁልጊዜ በአውስትራሊያ የህዝብ አገልግሎት ስነምግባር (Australian Public Service Code of Conduct) እና በተለያዩ ባህላዊ ለታቀፈ ሕብረተሰብ ባለው የህዝብ አገልግሎት መምሪያ ደንብ (Charter of Public Service in a Culturally Diverse Society) መሰረት በመከተል ተግባራዊ እናደርጋለን።

3. ያለዎትን አማራጭ ነገሮች ማብራራት።

- እርስዎ ባለብት ሁኔታ የሚሰማማየ Centrelink (ሴንተርሊንክ) አገልግሎቶችን ለማስተካከል አብሮ መሥራት።
- በተቻለ ፍጥነት ቅሬታ ካለዎት መፍትሄ ከርስዎ ጋር መፈለግ።

4. መብቶችዎን ማክበር።

- ያሳለፍነውን ውሳኔ ለርስዎ በሚገባ መግልጽና ስለ መብትዎና ግዴታዎ በመናገር ምን ማድረግ እንደሚያስፈልግዎ ማሳወቅ።
- ቀደም ሲል ያሳለፍነውን ውሳኔ እንደገና እንዲታይ ከጠየቁ፣ በ28 ቀናት ውስጥ ስለ ውጤቱ በጽሁፍ እናሳውቃለን።

እኛን እንዴት መርዳት እንደሚችሉ

- የሴንተርሊንክ ደንበኛ ከሆኑ የመለያ ቁጥርዎን (Customer Reference Number (CRN)) ማዘጋጀት።
- የሆነ ጥያቄ ካለዎት መጀመሪያ ስልክ ይደውሉልን። እንዲሁም በድረገጻችን ላይ የሚፈልጉት መረጃ ሊኖር ይችላል።
- ለማንኛውም ክፍያ ሲያመለክቱ የተጠየቁትን መረጃዎች በሞላ ማቅረብ። ማቅረብ ለሚገባዎ መረጃ እርግጠኛ ካልሆኑ ለእኛ ስልክ ደውሎ ማረጋገጥ።
- እኛ ከተሳሳትን ወይም እርስዎ የተሳሳቱ መሰሎ ከታይም በተቻለ ፍጥነት ይንገሩን።
- ከእኛ ጋር ቀጠሮ ካለዎትና የሚዘገዩ ወይም መምጣት የማይችሉ ከሆነ ያሳውቁን።

የርስዎ ሃላፊነቶች

- በርስዎ ላይ ለውጥ ካለ ወይም ሊለወጥ ከሆነ (እንደ ሥራ አግንተው ከሆነ ወይም አድራሻዎን የሚቀይሩ ከሆነ)
- ለሚያገኙት ክፍያ ማሟላት የሚያስፈልግዎ ሌላ ጠቃሚ ሁኔታ ካለ (ስለርስዎ ሁኔታ እርግጠኛ ከሆኑ ይጠይቁን)።
- የላክንልዎትን ወይም የሰጠንዎትን መረጃ በሞላ ማንበብ ወይም እንዲያብብልዎ ማድረግ። እርስዎን ወክሎ ሌላ ሰው እንዲከታተል የሚፈቅዱ ከሆነ ይንገሩን።
- ለምንጠይቅዎ መረጃ በጊዜው መመለስ። መረጃውን ለማግኘት ችግር ካለብዎ ያሳውቁን።

ስለርስዎ ማንኛውም ሃላፊነቶች እርግጠኛ ካልሆኑ እባክዎ ይጠይቁን።

ውሳኔው ስህተት ነው ካሉ ምን እንደሚደረግ

ያደረግነው ውሳኔ ስህተት ነው ካሉ እባክዎ ያነጋግሩን። ውሳኔው እንደገና እንዲታይ መብትዎ ነው።

ስለ እኛ አገልግሎቶች እንዴት መናገር እንደሚችሉ

በእኛ አገልግሎት ላይ የወደዱትን ነገር ወይም ቅሬታ ካለዎት እንዲነግሩን እንፈልጋለን (ክስ ቢመሰርቱም እኛ በርስዎ ላይ አድልዎ አንፈጥርም)። ለርስዎ አገልግሎት በተሻለ ሁኔታና ወቅታዊ በሆነ መንገድ ለማቅረብ የርስዎ አስተያየት ይረዳናል። ማንኛውም ነገር ስለ አገልግሎታችን ለማነጋገር፡

- በደንበኛ ግንኙነት መስመር ላይ በስልክ 1800 050 004 መደወል
- ምን እንዳሰቡ ይንገሩን (Tell Us What You Think) የሚለው የደንበኛ አስተያየት መስጫ ካርድ በማንኛውም ጽ/ቤት ይገኛል ወይም በዌብሳይታችን ላይ ይገኛል፤
- ከሆነ የ Centrelink (ሴንተርሊንክ) ሠራተኛ አባል ጋር መነጋገር። በቁጥር 1800 ሲደውሉ ነጻ ነው። ከሕዝብ ስልክ መገልገያና በሞባይል መደወሉ ከፍተኛ ዋጋ ያስከፍላል።

የርስዎ የብቸኛነት

የግልዎ መረጃ በህግ የተጠበቀ ነው። ስለርስዎ መረጃ አያያዝ በተመለከተ ካሳሰብዎት፣ እባክዎ ይንገሩን።