

Phương châm phục vụ khách hàng

Client service charter

Cơ Quan Trợ Giúp Luật Pháp Victoria
Victoria Legal Aid

Trợ khoản pháp luật

VLA cung cấp nhiều dịch vụ miễn phí. Tuy nhiên, nếu quý vị cần xin trợ khoản để có người đại diện trong các vụ tố tụng, quý vị sẽ được thẩm định theo hướng dẫn của VLA để xem quý vị có hội đủ điều kiện hay không. Loại trợ giúp này không phải lúc nào cũng miễn phí. Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị đóng góp vào phí tổn luật pháp của mình.

Viễn kiến của chúng tôi

Là một lực lượng hàng đầu và có trách nhiệm để giúp cộng đồng có thể sử dụng hệ thống pháp luật và duy trì sự công bằng xã hội.

Những nguyên tắc mà chúng tôi coi trọng

Chúng tôi quyết tâm:

- Phục vụ thân chủ và cộng đồng một cách chuyên nghiệp và có đạo đức
- Bất cứ lúc nào cũng làm việc một cách liêm chính, công bằng và minh bạch
- Tôn trọng và đánh giá cao sự đa nguyên
- Tiếp tục cải tiến không ngừng trong mọi mặt của tổ chức

Đóng góp ý kiến và khiếu nại

Mục tiêu của chúng tôi là giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng, công bằng và không thành kiến. Nếu quý vị có khiếu nại gì về dịch vụ của chúng tôi, một nhân viên, hay một luật sư tư được VLA cấp trợ khoản, quý vị nên điện thoại hay viết thư cho Client Relations Office (Văn Phòng Quan Hệ Thân Chủ). Nhân viên sẽ ghi nhận khiếu nại của quý vị và cho quý vị biết cách thức giải quyết.

Thủ tục khiếu nại và đóng góp ý kiến

Nhân Viên Quan Hệ Thân Chủ của VLA sẽ làm một trong những điều sau đây:

- Điều tra và giúp giải quyết vấn đề của quý vị ngay lập tức, nếu có thể
- Chuyển khiếu nại của quý vị tới nhân viên phụ trách cấp trợ khoản nếu khiếu nại của quý vị liên quan tới việc này để được giải quyết theo đúng tinh thần của Legal Aid Act 1978 (Đạo Luật về Trợ Giúp Luật Pháp 1978)
- Chuyển khiếu nại của quý vị cho giám đốc của bộ phận thích hợp trong VLA hay nhân viên khác để giải quyết
- Giới thiệu quý vị tới tổ chức khác, chẳng hạn như, Ủy Viên Dịch Vụ Luật Pháp hay Luật Sư Đoàn Victoria.
- Ghi nhận ý kiến đóng góp của quý vị

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan tới đạo đức nghề nghiệp của một luật sư VLA hay luật sư hoặc trạng sư được VLA cấp trợ khoản, chúng tôi có thể giới thiệu quý vị sang tổ chức hữu trách về tiêu chuẩn nghề nghiệp tại Luật Sư Đoàn Victoria (Law Institute of Victoria) hay Ủy Viên Dịch Vụ Luật Pháp.

Chúng tôi rất coi trọng tất cả các khiếu nại và khi khả dĩ chúng tôi sẽ viết thư báo cho quý vị kết quả của khiếu nại, tùy thuộc vào điều khoản bảo mật trong Legal Aid Act 1978.

Nếu quý vị không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết khiếu nại, xin viết cho Nhân Viên Quan Hệ Thân Chủ trong vòng 21 ngày tính từ khi nhận được thư thông báo kết quả, yêu cầu tái xét quyết định. Yêu cầu của quý vị sẽ được chuyển tới cho giám đốc cao cấp của VLA để tái xét và quý vị sẽ nhận được thư thông báo kết quả.

Liên lạc Nhân Viên Quan Hệ Thân Chủ

Victoria Legal Aid
GPO Box 4380
Melbourne VIC 3001

Tel: (03) 9269 0234 (Tiếng Anh), 9269 0391 (Tiếng Việt) hay 1800 677 402 (cho vùng nông thôn Victoria). Xin được nói chuyện với Nhân Viên Quan Hệ Thân Chủ

Email: clientcomplaint@vla.vic.gov.au

Phương châm phục vụ khách hàng Client service charter Victoria Legal Aid

Khái quát về Victoria Legal Aid

Victoria Legal Aid (VLA) có thể giúp quý vị trong các vấn đề về luật pháp.

Tập sách nhỏ này giải thích những gì quý vị có thể trông đợi nơi chúng tôi và những gì chúng tôi trông đợi từ quý vị khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi. Ngoài ra, tập sách nhỏ này còn cung cấp thông tin về cách đóng góp ý kiến và khiếu nại.

Chúng tôi sẽ:

- 1 Cung cấp môi trường an toàn cho quý vị và nhân viên của chúng tôi.
- 2 Cung cấp thông tin cho quý vị về những dịch vụ của chúng tôi.
- 3 Tôn trọng sự riêng tư và cho quý vị xem đọc các chi tiết cá nhân quý vị. Hỏi luật sư hay nhân viên phụ trách về sự riêng tư về cách làm sao có thể xem đọc các chi tiết về cá nhân.
- 4 Cung cấp dịch vụ với sự tôn trọng, lịch sự và lắng nghe quan ngại của quý vị.
- 5 Cung cấp các thông tin chính xác, trong khoảng thời gian hợp lý.
- 6 Làm việc từ 8g45 sáng tới 5g15 chiều từ Thứ Hai tới Thứ Sáu (trừ ngày lễ).
- 7 Đáp ứng yêu cầu xin được cung cấp thông tin của quý vị và trả lời điện thoại quý vị trong vòng hai ngày làm việc.
- 8 Sắp xếp thông ngôn viên có bằng cấp để giúp người không nói tiếng Anh nếu được yêu cầu
- 9 Nếu quý vị có trở ngại về thính giác hay ngôn ngữ, quý vị vẫn có thể sử dụng của chúng tôi qua National Relay Service (Dịch Vụ Tiếp Âm).

Quý vị có thể trông đợi:

- 10 Nhân viên của chúng tôi sẽ tuân theo tiêu chuẩn cao nhất của đạo đức và lương tâm nghề nghiệp. (Luật sư của VLA, luật sư hay trạng sư tư được VLA cấp trợ khoản phải tuân theo nghĩa vụ nghề nghiệp và nghĩa vụ theo luật pháp với tư cách luật sư.)
- 11 Chúng tôi vô tư và cởi mở với quý vị khi thẩm định thắc mắc hay vụ của quý vị, và đưa ra một thẩm định thực tế.
- 12 Chúng tôi bảo mật các thông tin quý vị cung cấp, trừ khi luật pháp yêu cầu khác đi.
- 13 Nếu chúng tôi có trách nhiệm bảo mật với bất kỳ người nào khác có thể dính líu tới vụ của quý vị, chúng tôi chỉ có thể cung cấp cho quý vị những chi tiết phổ thông và giới thiệu. Chúng tôi cũng có thể có trách nhiệm bảo mật nếu chúng tôi đã từng trợ giúp cho người kia về một vụ nào đó trong quá khứ hay hiện nay.
- 14 Được thông báo về tiến triển trường hợp hay thắc mắc của quý vị.
- 15 Được thông báo bằng văn bản về phí tổn, ngay cả khi quý vị không phải trả.
- 16 Khi vụ của quý vị kết thúc, chúng tôi sẽ viết thư thông báo cho quý vị biết cần phải làm gì và chuyện gì sẽ xảy ra.
- 17 Nếu không hài lòng với quyết định của VLA về đơn xin trợ khoản pháp luật, có thể yêu cầu để quyết định này được cứu xét lại và do một người tái xét độc lập xem lại.

Để giúp chúng tôi trong việc trợ giúp quý vị:

- 18 Trong khi sử dụng các dịch vụ của chúng tôi, xin cho biết nếu chi tiết quý vị có thay đổi – chẳng hạn như địa chỉ hay công việc làm.
- 19 Nhã nhận với nhân viên chúng tôi. Chúng tôi nhận hiểu là quý vị có thể bực bội và gặp nhiều khó khăn, tuy nhiên công việc của nhân viên chúng tôi là giúp đỡ quý vị.
- 20 Đáp ứng các điều khoản và điều kiện của trợ khoản pháp luật. Những điều khoản và điều kiện này được giải thích trong thư VLA gửi cho quý vị.
- 21 Cung cấp cho nhân viên chúng tôi tất cả dữ kiện và trường hợp của vụ quý vị. Cho chúng tôi biết nếu quý vị không hiểu điều gì và cứ tự nhiên nêu câu hỏi. Nếu quý vị viết những câu hỏi của mình ra thì sẽ dễ dàng hơn.
- 22 Đưa cho nhân viên những văn bản liên hệ càng sớm càng tốt. Chúng tôi sẽ làm phụ bản cho quý vị nếu cần trong thời gian vụ của quý vị còn tiếp diễn và sẽ trả lại bản chính khi sự việc kết thúc.
- 23 Cho chúng tôi biết nếu quý vị không hài lòng với bất cứ lãnh vực nào trong dịch vụ của chúng tôi hay quý vị có đề nghị để cải tiến. (Xin xem phần đóng góp ý kiến và khiếu nại ở mặt sau.)

VLA cố vấn về luật pháp và giúp trong các vụ hình sự, gia đình đổ vỡ, bạo hành trong gia đình, di trú, an sinh xã hội, y tế tâm thần, nợ nần và tội giao thông.