



Khi quý vị không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi, **QUÝ VỊ CÓ THỂ KHIẾU NẠI.**

Đơn khiếu nại của quý vị có thể liên quan đến bất kể vấn đề gì, chẳng hạn như nhân viên tư vấn cho quý vị không hợp lý, không cư xử với quý vị lịch sự, không dành đủ thời gian cho quý vị hay nói khó hiểu.

Quý vị có thể viết đơn khiếu nại hay nói với bất cứ nhân viên nào khác có mặt tại phòng làm việc. Nếu quý vị muốn, đơn khiếu nại có thể được đệ bởi người thân của quý

Đơn khiếu nại quý vị có thể

- gửi qua bưu điện (địa chỉ: 17. listopadu 216, 530 02 Pardubice)
- bỏ vào hòm thư ở tầng trệt (trên hòm thư có ghi tên TỔ CHỨC Most pro o. p. s.), hay hòm thư trên cửa tầng 2.

Quý vị hãy nói cho chúng tôi biết quý vị khiếu nại về việc gì, về ai và sự kiện đó xảy ra khi nào. Hãy ghi tên và địa chỉ của quý vị. Nếu quý vị không muốn ghi rõ tên và địa chỉ, hãy gửi khiếu nại một cách ẩn danh cho chúng tôi.

Đơn khiếu nại có thể được đệ bằng tiếng Séc, tiếng Anh, tiếng Bungari, tiếng Việt, tiếng Mông Cổ, tiếng Nga, tiếng Ukraina và tiếng Balan. Trong trường hợp có phiên dịch riêng, quý vị có thể đệ đơn bằng tiếng nước ngoài khác.

Nhân viên sẽ báo cho quý vị ai là người giải quyết đơn và cách thức chúng tôi sẽ trả lời. Thời hạn giải quyết là 14 ngày.

Trả lời khiếu nại ẩn danh sẽ được treo trên bảng sau thời hạn 14 ngày giải quyết, ở hành lang trung tâm và ít nhất trong vòng 14 ngày.

Nếu quý vị không biết phải viết đơn khiếu nại thế nào, hãy đừng ngại hỏi nhân viên khác của chúng tôi. Họ sẽ vui lòng giúp đỡ.

Việc đệ đơn khiếu nại sẽ không gây ảnh hưởng gì đến quý vị, quý vị vẫn có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ của chúng tôi.