

Khiếu nại hay thắc mắc đối với Cơ Quan Điều Hành Nghĩa Trang & Lò Hỏa Táng NSW (CCNSW)

Vai trò của cơ quan CCNSW là gì?

CCNSW là một cơ quan của Chính Phủ NSW chịu trách nhiệm giám sát việc điều hành các nghĩa trang và lò hỏa táng ở NSW, và hướng dẫn những lựa chọn về việc mai táng và hỏa táng cho dân chúng. Mục đích của CCNSW là nhằm bảo đảm rằng mọi cư dân ở NSW có quyền được hưởng các dịch vụ chôn cất và hỏa táng phù hợp với nhu cầu hiện nay nhưng không ảnh hưởng đến thế hệ tương lai và vừa với túi tiền của mọi người. Các dịch vụ này được thực hiện bằng sự tôn trọng các giá trị văn hóa và tín ngưỡng, đồng thời mang tính chất đồng nhất, minh bạch và tinh thần trách nhiệm. Ngoài ra, CCNSW còn giữ vai trò cứu xét và giải quyết những khiếu nại liên quan đến các nghĩa trang và lò hỏa táng, kể cả vấn đề liên quan đến đất đai của Chính Phủ, hội đồng địa phương, đất tư hữu, đất do các nhà thờ làm chủ; thêm vào đó là các nghĩa trang và lò hỏa táng do cộng đồng điều hành.

Cần phải làm gì nếu quý vị có thắc mắc hay khiếu nại?

Trước hết, chúng tôi xin đề nghị quý vị nên cố gắng giải quyết vấn đề trực tiếp với nhà điều hành nghĩa trang và lò hỏa táng. Nếu không thành công, hay không hài lòng với kết quả, tùy theo tính chất của vấn đề, quý vị có thể liên lạc với cơ quan CCNSW hay Cơ Quan Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW:

- Liên lạc với CCNSW nếu các khiếu nại liên quan đến việc điều hành hay bảo trì nghĩa trang và lò hỏa táng, kể cả việc mua quyền mai táng (địa điểm chôn cất hay địa điểm để đặt tro/cốt) hay việc phục vụ do nhà điều hành nghĩa trang và lò hỏa táng thực hiện.
- Liên lạc với Cơ Quan Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW (NSW Fair Trading) nếu các khiếu nại liên quan đến những vấn đề thuộc luật lệ về người tiêu thụ, chẳng hạn như vấn đề Giám Đốc Cơ Sở Mai Táng không thực hiện một dịch vụ quý vị đã trả lệ phí rồi.

Tại địa chỉ liên mạng của chúng tôi có một tờ sự kiện giải thích sự khác biệt giữa nhà điều hành nghĩa trang và lò hỏa táng với một giám đốc cơ sở mai táng. Tài liệu này có thể sẽ giúp quý vị hiểu nơi nào thích hợp nhất để gửi khiếu nại của mình đến nhờ giải quyết. Nếu vẫn chưa nắm vững được cơ quan nào mình nên gửi khiếu nại đến, xin quý vị liên lạc với cơ quan CCNSW (chi tiết địa chỉ liên lạc ở dưới đây), chúng tôi sẽ đứng ra giúp đỡ quý vị.

Việc nộp đơn xin khiếu nại hay nêu thắc mắc như thế nào?

Cơ quan CCNSW đề nghị một số phương cách để nộp đơn khiếu nại hay nêu ra các thắc mắc. Quý vị có thể:

- Nộp đơn khiếu nại trên liên mạng tại <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/complaints> bằng cách điền vào đơn xin khiếu nại trên hệ trực tuyến,
- Nêu ra những thắc mắc hay đặt câu hỏi trên liên mạng tại <https://www.cemeteries.nsw.gov.au/complaints-and-enquiries/enquiries> bằng cách điền vào đơn trên hệ trực tuyến,
- Dùng địa chỉ điện thư ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au; hoặc
- gọi điện thoại số 02 9842 8473.

Nếu dùng hệ trực tuyến hay điện thư, xin quý vị giúp chúng tôi giải quyết khiếu nại hay thắc mắc của mình bằng cách tóm tắt mô tả vấn đề, cho tên và địa chỉ nhà điều hành nghĩa trang và lò hỏa táng, đồng thời đề nghị biện pháp hay kết quả quý vị muốn được thấy.

Xin đính kèm tất cả những hồ sơ liên hệ với các khiếu nại hay thắc mắc của quý vị, thí dụ bản chụp các văn kiện và thư từ qua lại với người điều hành, kể cả những nỗ lực quý vị đã thực hiện nhằm giải quyết vấn đề.

Nếu vấn đề rắc rối có liên quan đến việc phục vụ của một giám đốc cơ sở mai táng, xin quý vị liên lạc với Cơ Quan Bảo Vệ Người Tiêu Thụ NSW, số điện thoại 13 32 20 hay qua hệ thống khiếu nại của họ trên hệ trực tuyến tại địa chỉ <https://www.fairtrading.nsw.gov.au/help-centre/online-tools/make-a-complaint>.

Các chi tiết liên lạc

Muốn biết thêm chi tiết quý vị có thể liên lạc với Cơ Quan Điều Hành Nghĩa Trang & Lò Hỏa Táng NSW, 4 Parramatta Square, Parramatta, NSW, 2124

Địa chỉ thư tín: Locked Bag 5022, Parramatta, NSW 2124

Địa chỉ điện thư: ccnsw.info@cemeteries.nsw.gov.au

Điện thoại: 02 9842 8470