



กฎบัตรบริการลูกค้า

กันยายน 2015

บัตรฉบับนี้กล่าวถึงจุดประสงค์ เป้าหมาย และ พันธะหน้าที่ด้านการให้บริการที่สำนักงานของเรามีต่อลูกค้า

เราคือใคร

สำนักงานความมั่นคงทางการเงินออสเตรเลีย (AFSA) เป็นสำนักงานบริหารสำนักงานหนึ่งของกระทรวงอัยการสูงสุด เรามีหน้าที่ดูแลการใช้กฎหมายล้มละลายและกฎหมายหลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัว ด้วยการให้บริการที่มีคุณภาพสูงยิ่งในด้านทรัพย์สินและการล้มละลายส่วนบุคคล กฎข้อบังคับและการบังคับใช้ตามกฎหมาย และหลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัว

วิสัยทัศน์ของเรา

AFSA เป็นองค์กรที่แคล่วคล่องที่ช่วยให้ผู้ประกอบการ ธุรกิจ และ ชุมชนได้รับผลลัพธ์ทางการเงินที่เที่ยงธรรมและปรับปรุงแล้ว ง่ายขึ้น ผ่านทางความเยียมยอดของการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของเรา

วัตถุประสงค์ของเราคือการจัดหาผลลัพธ์ทางการเงินที่ปรับปรุงแล้วและเที่ยงธรรมแก่ผู้ประกอบการ ธุรกิจ และ ชุมชน ผ่านทางการใช้กฎหมายล้มละลายและกฎหมายหลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัว การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ด้านการล้มละลายส่วนบุคคล และบริการทรัพย์สินต่างๆ

เป้าหมายของเรา

เราจัดส่งวัตถุประสงค์ของเราผ่านทางเป้าหมายของเรา

เป้าหมายที่ 1: ส่งเสริมความมั่นใจในการล้มละลายส่วนบุคคลและโปรแกรมหลักทรัพย์ที่เราเป็นผู้บริหาร

เป้าหมายที่ 2: จัดเสนอคุณค่าเพื่อสนับสนุนผลลัพธ์ด้านการเงินที่เที่ยงธรรมสำหรับลูกค้าของเรา

เป้าหมายที่ 3: บริการที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะปรับปรุงปฏิสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเรา

เป้าหมายที่ 4: ข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอำนาจในการลงมติดอย่างรอบคอบ

บริการของเรา

บริการล้มละลายและบริการทรัพย์สินต่างๆ

บริการล้มละลายและบริการทรัพย์สินที่กว้างขวางของเรารวมถึงการให้ข้อมูลที่เหมาะสมเกี่ยวกับทางเลือกในการจัดการกับหนี้สินที่ไม่สามารถชำระได้ และการทำหน้าที่เป็นทรัพย์สินสำหรับการบริหารการล้มละลายส่วนบุคคล

กฎข้อบังคับและการบังคับใช้ตามกฎหมาย

บทบาทสำคัญของเรารวมถึงการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่บริหารการล้มละลายส่วนบุคคล และการสืบสวนสอบสวนการกระทำความผิดที่กล่าวอ้างตามพ.ร.บ. การล้มละลายและพ.ร.บ. หลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัว (พ.ร.บ. PPS) และการยื่นเรื่องเพื่อการดำเนินคดีหากเป็นการเหมาะสม

หลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัว

ความรู้ความชำนาญของเราช่วยให้เราสามารถนำเสนอบริหรานานาประเภท ซึ่งรวมถึงการตอบสนองคำขอที่กระทำภายใต้พ.ร.บ. PPS และการให้ข้อมูลโดยเฉพาะเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการใช้ทะเบียนหลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัว (PPSR) อย่างได้ผล

อนึ่ง ได้มีการพัฒนามาตรการการดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพและปริมาณโดยเฉพาะ เพื่อรับประกันว่าเราประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ข้อมูลละเอียดเกี่ยวกับมาตรการบริการและการดำเนินการโดยเฉพาะของเราอยู่ในหัวข้อ "คอร์ปอเรท แพลน" ที่เว็บไซต์ของ AFSA www.afsa.gov.au

พันธะหน้าที่ด้านบริการของเรา

พันธะหน้าที่ด้านบริการของเราสนับสนุนความดีเลิศในการให้บริการของเรา และส่งเสริมคุณค่าบริการที่รัฐบาลให้แก่ประชาชน ออสเตรเลียและหลักจรรยาบรรณ

สิ่งที่ท่านสามารถคาดหวังได้ว่าจะได้รับจากเรา คือ:

- **ความเป็นมืออาชีพ**—เราให้บริการด้วยความเป็นธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพ และเราปฏิบัติต่อท่านอย่างสุภาพและด้วยความยกย่องนับถือ
- **การตอบสนอง**—เรารับฟังท่าน พบท่านตามวันเวลาที่ตกลงกัน และตอบสนองอย่างเหมาะสมในการให้ความคิดเห็นป้อนกลับและการสอบถาม เราใช้ข้อมูลนี้ในการเข้าใจความต้องการของท่าน และในสการขับเคลื่อนนวัตกรรมใหม่ๆ
- **เข้าถึงบริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกง่ายดาย**—เราทำให้ท่านเข้าถึงบริการที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย และจัดพิมพ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องเพื่อช่วยในการลงมติที่รอบคอบ
- **ความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ**—เราพร้อมที่จะให้ตรวจสอบมติและการดำเนินการของเรา เรามีเจตจำนงที่จะเป็นหุ้นส่วนที่ไว้วางใจได้ต่อผู้มีส่วนได้เสียของเราด้วยการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยวิธีการที่สมบูรณ์และโปร่งใสเชิงพาณิชย์.

AFSA มีความมุ่งมั่นที่จะให้และดำรงไว้ซึ่งบริการระดับสูงแก่ลูกค้าของเรา เราใช้ความพยายามอย่างยิ่งยวดในการให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ แต่เราไม่สามารถให้คำแนะนำด้านกฎหมาย การตีความ หรือความเห็นด้านกฎหมายได้

ท่านสามารถช่วยเหลือเราได้อย่างไร

เราปรารถนาที่จะให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้าของเรา เพื่อช่วยเหลือเรา ขอท่านโปรด:

- ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์ที่กว้างขวางของเรา
- ติดต่อมาที่เราหากท่านต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลหรือบริการของเรา
- โปรดให้ความคิดเห็นป้อนกลับหากบริการของเราไม่เป็นไปตามความคาดหวัง
- โปรดปฏิบัติตามกฎหมายล้มละลาย หลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัวและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทันกาล และถูกต้อง
- ให้เวลาเราอย่างเพียงพอในการตอบสนองคำร้องขอของท่าน
- ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ของเราอย่างสุภาพและนับถือ

ความคิดเห็นป้อนกลับ

เราให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นป้อนกลับของท่าน เพราะมันช่วยให้เราเข้าใจประสบการณ์ของท่าน และสนองความต้องการของท่าน ได้ดียิ่งขึ้น

หากท่านประสงค์จะให้ความคิดเห็นป้อนกลับ หรือยื่นคำร้องเรียน ท่านก็สามารถทำได้ด้วยการ:

- กรอกข้อความลงในแบบฟอร์มความคิดเห็นป้อนกลับออนไลน์บนเว็บไซต์ของเรา
- กระทำผ่านทางช่องทางต่างๆ ที่แสดงไว้ในหัวข้อ "วิธีการติดต่อกับเรา" ของเอกสารฉบับนี้

ขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับระเบียบการการดำเนินการร้องเรียนของ AFSA ได้จากเว็บไซต์ของเรา

คำร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้รายอื่นๆ

หากท่านมีความกังวลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของทรัสต์ล้มละลายส่วนบุคคล ผู้จัดการข้อตกลงหนี้สิน หรือ ผู้ประกอบการรายอื่นๆ ท่านควรอ่านหน้าที่เขียนว่า "การหาทางแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทรัสต์และผู้บริหาร ที่เว็บไซต์" ของเรา

วิธีการอื่นๆ ในการทบทวนข้อร้องเรียน

หากท่านไม่พอใจวิธีที่ทางการพิจารณาคำร้องเรียนของท่าน อาจมีวิธีการอื่นที่คำร้องเรียนของท่านจะได้รับการพิจารณาทบทวนใหม่

ประเภทของการสอบถาม	องค์กร	โทรศัพท์
คำร้องเรียนทั่วไป	ออมบัตสแมนเครือจักรภพ	1300 362 072
ส่วนไหนที่ท่านคิดว่าสิทธิความเป็นส่วนตัวของท่านถูกล่วงละเมิด	สำนักงานของกรมการข้อมูลออสเตรเลีย	1300 363 992
ในสถานการณ์พิเศษบางกรณีที่เกี่ยวข้อง	ศาลอุทธรณ์การบริหารไทรบิวแนล	1800 228 333

การพิจารณาทบทวนมติของทรัสต์และเจ้าหน้าที่บริหาร

AFSA อาจพิจารณาทบทวนมติของทรัสต์และเจ้าหน้าที่บริหาร หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่านหน้าที่เขียนว่า "ข้าพเจ้าสามารถอุทธรณ์ได้ไหม?" ที่เว็บไซต์ของเรา

ติดต่อกับเราได้อย่างไร

การล้มละลาย	ทะเบียนหลักทรัพย์ด้านทรัพย์สินส่วนตัว
เว็บไซต์: www.afsa.gov.au	เว็บไซต์: www.ppsr.gov.au
ติดต่อเราที่: www.afsa.gov.au/contact-us	ติดต่อเราที่: www.ppsr.gov.au/contact-us
โทรศัพท์: 1300 364 785	โทรศัพท์: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
วันเวลาเปิดทำการ (AEST และ AEDT): <ul style="list-style-type: none">จันทร์ ถึง ศุกร์ 8.30 น. ถึง 20.00 น.ปิดทำการในวันหยุดสาธารณะแห่งชาติ	
โปรดตรวจสอบที่เว็บไซต์ของเราสำหรับวันเวลาเปิดทำการระหว่างวันหยุดคริสต์มาส/ปีใหม่	

ความช่วยเหลือเกี่ยวกับภาษาต่างๆ

เรามีข้อมูลภาษาต่างๆ ที่มีใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในเว็บไซต์ของเรา

หากท่านมีความลำบากในการพูดหรือเข้าใจภาษาอังกฤษ ท่านสามารถใช้บริการแปลและล่ามทางโทรศัพท์ (TIS) 131 450 ได้ โดยเสียค่าโทรศัพท์เท่ากับค่าโทรศัพท์ท้องถิ่น