

Thông tin dành cho người muốn tìm hiểu và sử dụng dịch vụ

Trung tâm tư vấn cho người nước ngoài và người tị nạn

Giáo phận công giáo từ thiện Hradec Králové

Sứ mệnh của trung tâm tư vấn là gì?

Sứ mệnh của trung tâm tư vấn là cung cấp dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp **miễn phí** cho người nước ngoài và người tị nạn. Dịch vụ này được cung cấp không phân biệt chủng tộc, quốc tịch, tầng lớp xã hội, quan điểm chính trị hay tôn giáo. Mục tiêu là để ngăn chặn sự bị gạt ra ngoài lề xã hội của họ và hỗ trợ họ hòa nhập vào cộng đồng.

Mục tiêu của chúng tôi là gì?

- 1) *Thông qua việc cung cấp tư vấn xã hội và pháp lý, chúng tôi muốn thông báo cho người nước ngoài* (đặc biệt trong các lĩnh vực: cư trú tại CH Séc, công việc, nhà ở, hệ thống xã hội, giáo dục, chăm sóc sức khỏe và bảo hiểm, kinh doanh) và tăng cường khả năng định hướng văn hóa-xã hội của người nước ngoài trong môi trường Séc.
- 2) *Cung cấp các thông tin liên hệ với những dịch vụ liên quan* (bao gồm các dịch vụ hỗ trợ vật chất, tổ chức các hoạt động và khóa học hội nhập, giáo dục, trang bị căn hộ hội nhập), tiếp theo thông tin liên hệ các dịch vụ của tổ chức Charita tại CH Séc và các tổ chức khác (như cảnh sát ngoại kiều, Cục Chính sách tị nạn và di cư (OAMP), các cơ quan hành chính cấp tỉnh, tòa thị chính, các tổ chức phi chính phủ, v.v.), cũng như phát triển sự hợp tác với các cơ quan này.
- 3) *Cung cấp hỗ trợ tâm lý* để vượt qua hoặc giảm bớt những khó khăn tâm lý hiện tại của người nước ngoài, chủ yếu liên quan đến việc chung sống trong một môi trường văn hóa khác. Đồng thời, hỗ trợ giải quyết các vấn đề trong mối quan hệ gia đình, lứa đôi, và bất kỳ căng thẳng hay khủng hoảng nào khác trong cuộc sống.

Trung tâm tư vấn giúp đỡ những ai?

Trung tâm hỗ trợ **người nước ngoài và người tị nạn**, đặc biệt là những người đang gặp phải hoặc có nguy cơ rơi vào hoàn cảnh khó khăn do tình trạng thủ tục cư trú, rào cản ngôn ngữ, khác biệt văn hóa, hoặc chưa hiểu rõ về quyền lợi và nghĩa vụ của mình.

Trung tâm cung cấp dịch vụ **cho mọi lứa tuổi. Đối với người nước ngoài dưới tuổi vị thành niên**, dịch vụ được cung cấp theo các điều kiện sau:

Tư vấn xã hội và pháp lý

Người nước ngoài từ 0 đến 15 tuổi

Đối với trẻ em dưới 15 tuổi, mọi hoàn cảnh khó khăn mà các em gặp phải trong xã hội sẽ được giải quyết chỉ thông qua cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của các em.

Người nước ngoài từ 15 đến 18 tuổi

Khách hàng từ 15 đến 18 tuổi có thể tự mình đến sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, nhân viên tư vấn sẽ kiểm tra tuổi của người nước ngoài, xem họ có người giám hộ hợp pháp ở Séc hay không, và liệu họ có đủ khả năng tự giải quyết vấn đề khó khăn của mình hay không. Tuy nhiên, nhân viên tư vấn có thể hợp tác với người đại diện pháp luật hoặc người giám hộ, vì lợi ích của người chưa thành niên.

Chúng tôi không thể cung cấp cho người chưa thành niên không có người lớn đi cùng. Trừ trường hợp người chưa thành niên có sự đồng ý và phối hợp với Cơ quan Bảo vệ trẻ em (OSPOD).

Tư vấn tâm lý

Tư vấn tâm lý cho người nước ngoài dưới tuổi vị thành niên từ 0-15 tuổi.

Việc tư vấn tâm lý và trị liệu cho trẻ em dưới 15 tuổi chỉ có thể thực hiện khi có sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ. Thông tin của trẻ sẽ được ghi vào hồ sơ khách hàng, và cha mẹ hoặc người giám hộ sẽ ký xác nhận.

Tư vấn tâm lý cho người nước ngoài dưới tuổi vị thành niên từ 15-18 tuổi.

Khách hàng từ 15 đến 18 tuổi có thể tự mình đến sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, nhân viên tư vấn sẽ kiểm tra tuổi của người nước ngoài, xem họ có người giám hộ hợp pháp ở Séc hay không, và liệu họ có đủ khả năng tự giải quyết vấn đề khó khăn của mình hay không. Tuy nhiên, nhân viên tư vấn có thể hợp tác với người đại diện pháp luật hoặc người giám hộ, vì lợi ích của người chưa thành niên.

Việc trị liệu tâm lý cho người dưới 18 tuổi chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của cha mẹ. Điều này áp dụng cho đến khi người đó đủ 18 tuổi.

Chúng tôi giúp đỡ trong những tình huống nào?

- khi bạn không biết các quyền lợi và nghĩa vụ của mình, điều này có thể dẫn đến việc hỏng giấy tờ cư trú tại CH Séc.;
- bạn bị phụ thuộc vào người môi giới, làm hạn chế sự tự chủ và quyền tự quyết định của bạn,
- bạn không thạo tiếng Séc, dẫn đến khó khăn trong việc tìm việc làm, phụ thuộc vào người môi giới hoặc các khoản trợ cấp xã hội, v.v.
- bạn đang có nguy cơ bị gạt ra ngoài lề xã hội, điều này có thể do chủng tộc, quốc tịch, tôn giáo khác, tình trạng giấy tờ cư trú không rõ ràng hoặc không ổn định, hoặc do không hiểu rõ cách cư xử, phong tục tập quán văn hóa-xã hội,
- bạn cảm thấy bị cô lập, điều này có thể dẫn đến sự thất vọng, các vấn đề tâm lý và khó khăn trong việc hòa nhập vào xã hội,
- bạn đang gặp khó khăn về tâm lý, đặc biệt là do việc chung sống trong một môi trường văn hóa khác, hoặc do các vấn đề trong mối quan hệ gia đình, lứa đôi, hoặc bất kỳ căng thẳng hay khủng hoảng nào khác trong cuộc sống, mà bạn không thể tìm được sự giúp đỡ tâm lý khác do rào cản ngôn ngữ hoặc các tình huống bất lợi khác trong xã hội.

Các nguyên tắc hoạt động của trung tâm tư vấn là gì?

MIỄN PHÍ, ĐẢM BẢO RIÊNG TƯ VÀ CÔNG BẰNG

Các nhân viên của trung tâm tư vấn luôn chú trọng việc tuân thủ nhân quyền và các quyền tự do cơ bản của bạn, giữ bí mật mọi thông tin cá nhân của bạn và tiếp cận cá nhân với từng khách hàng.

Bạn có thể giao tiếp bằng ngôn ngữ nào?

Tại văn phòng tư vấn của chúng tôi, bạn có thể giao tiếp bằng tiếng Séc, tiếng Nga, tiếng Ukraina, tiếng Mông Cổ hoặc tiếng Anh. Nếu bạn sử dụng ngôn ngữ khác, bạn cần tự sắp xếp có phiên dịch viên đi cùng. Nếu bạn cần phiên dịch cho một trong số các ngôn ngữ đã nêu, xin vui lòng đặt lịch hẹn trước. Nếu đến mà không hẹn trước, phiên dịch viên có thể sẽ không có mặt.

Bạn sẽ gặp ai tại văn phòng tư vấn của chúng tôi, ai sẽ cung cấp dịch vụ cho bạn?

Bạn sẽ gặp các nhân viên xã hội có chuyên môn, nhân viên dịch vụ xã hội, luật sư, chuyên gia tâm lý và phiên dịch viên (nhân viên hội nhập).

Bạn có thể sử dụng dịch vụ của chúng tôi ở đâu và khi nào?

Bạn có thể trực tiếp đến văn phòng tư vấn của chúng tôi tại địa chỉ sau. Tại đây, chúng tôi cung cấp dịch vụ dưới hình thức trực tiếp tại văn phòng:

Văn phòng tư vấn dành cho người nước ngoài và người tị nạn

Diecézní katolická charita Hradec Králové

Šafaříkova 666/9

500 02 Hradec Králové

liên hệ:

đt.: 492604940, 731402301, 731402303

e-mail.: poradna.cizinci@hk.caritas.cz

www.hk.caritas.cz, www.cizincihradec.cz

Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ trên địa bàn tỉnh Hradec Králové. Bạn có thể liên hệ với chúng tôi qua điện thoại hoặc email.

Chúng tôi cung cấp dịch vụ tư vấn:

	tại trụ sở của tổ chức	tại địa bàn
Thứ hai	8:00- 12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Thứ ba	9:00-12:00 13:00-16:00	
Thứ tư	8:00-12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Các buổi tư vấn ngoài khung giờ làm việc đã nêu trên có thể được thực hiện theo thỏa thuận trước.

Việc cung cấp dịch vụ của chúng tôi diễn ra như thế nào?

Lần đầu tiên khi liên hệ, bạn sẽ thỏa thuận với nhân viên tư vấn về ngôn ngữ mà bạn muốn sử dụng để giao tiếp. Nhân viên tư vấn sẽ giới thiệu cho bạn phạm vi, hình thức tư vấn, điều kiện và thời gian cung cấp của dịch vụ. Nhân viên tư vấn sẽ tìm hiểu xem bạn có đang trong hoàn cảnh khó khăn về mặt xã hội hay không (xem mục Chúng tôi giúp đỡ trong những tình huống nào) và nhu cầu cụ thể của bạn là gì. "Nhu cầu" ở đây được hiểu là vấn đề hoặc yêu cầu mà bạn mang đến phòng tư vấn và muốn được hỗ trợ giải quyết. Sau đó, bạn sẽ đưa ra quyết định về việc sẽ sử dụng dịch vụ phù hợp và mức độ sử dụng. Nhân viên tư vấn sẽ tôn trọng và chấp nhận quyết định của bạn. Bạn và nhân viên sẽ thống nhất về mục tiêu mà bạn muốn đạt được để cải thiện tình huống của mình. Mục

tiêu đó sẽ xuất phát từ nhu cầu của bạn và những khả năng mà dịch vụ có thể cung cấp. Dựa trên mục tiêu đã thống nhất, chúng tôi sẽ lập kế hoạch với những nhiệm vụ cụ thể: phân do nhân viên thực hiện và phân do bạn đảm nhận. Bạn và nhân viên tư vấn sẽ cùng đánh giá lại mục tiêu đã đề ra.

Đặc thù của việc cung cấp dịch vụ tư vấn tâm lý

Chuyên gia tâm lý viên có nghĩa vụ giữ bí mật, giống như tất cả các nhân viên khác của trung tâm tư vấn. Tuy nhiên, những thông tin quan trọng có thể ảnh hưởng đến hoàn cảnh xã hội tổng thể của bạn có thể được chia sẻ cho tất cả các nhân viên tâm tư vấn, nhằm mục đích thực hiện mục tiêu cá nhân và cải thiện hoàn cảnh khó khăn. Nếu bạn thỏa thuận với chuyên gia tâm lý viên về việc sử dụng dịch vụ trị liệu tâm lý như một phần của tư vấn tâm lý, bạn có thể tham gia tối đa 10 buổi tham vấn, mỗi buổi kéo dài 50 phút. Sau đó sẽ diễn ra việc đánh giá mục tiêu trị liệu và cân nhắc các bước tiếp theo. Quá trình tham vấn có thể bị tạm ngừng trong thời gian 2 tháng nếu bạn không thông báo việc vắng mặt ít nhất 24 giờ trước thời gian hẹn với chuyên gia tâm lý.

Tư vấn dưới hình thức giao tiếp từ xa (ví dụ: qua điện thoại, email)

Bạn có thể liên hệ với nhân viên tư vấn bằng hình thức giao tiếp từ xa. Trong trường hợp này, việc lập kế hoạch cung cấp dịch vụ sẽ được thực hiện theo các điều kiện tương tự như khi tư vấn trực tiếp. Tuy nhiên, nếu bạn muốn sử dụng dịch vụ một cách đầy đủ thì cần phải trực tiếp đến trung tâm để điền vào phiếu thông tin người sử dụng dịch vụ. Các buổi gặp gỡ tiếp theo sau đó có thể được thực hiện dưới hình thức giao tiếp từ xa.

Thông tin dành cho người sử dụng dịch vụ liên quan đến việc bảo vệ các dữ liệu cá nhân

Đề Trung tâm Tư vấn dành cho người nước ngoài và người tị nạn thuộc Tổ chức Giáo phận công giáo từ thiện Hradec Králové có thể cung cấp dịch vụ một cách đầy đủ và chất lượng, trung tâm thường cần một số **dữ liệu cá nhân** của bạn. Những thông tin này cần thiết để hỗ trợ bạn trong các thủ tục khác nhau mà trung tâm đang giúp bạn. Một số dữ liệu cũng có thể được yêu cầu nhằm phục vụ các dự án có liên quan đến dịch vụ xã hội mà trung tâm đang triển khai. Vì lý do này, nhân viên tư vấn sẽ yêu cầu bạn điền thông tin vào phiếu thông tin người sử dụng dịch vụ. Thông tin chi tiết về việc xử lý dữ liệu cá nhân được trình bày trong tài liệu riêng, có sẵn bằng các ngôn ngữ trên trang web của tổ chức hoặc trên bảng thông tin tại văn phòng Trung tâm Tư vấn dành cho người nước ngoài và người tị nạn. Nhân viên tư vấn có nghĩa vụ bảo mật, phải xử lý dữ liệu cá nhân một cách thận trọng, bảo vệ tất cả các thông tin khỏi sự truy cập trái phép cũng như ngăn chặn mọi hành vi lạm dụng. **Nhân viên trung tâm bị ràng buộc bởi nghĩa vụ giữ bí mật.** Tuy nhiên, nhân viên trung tâm – bao gồm cả phiên dịch viên – có nghĩa vụ thông báo theo quy định của pháp luật nếu họ biết rằng có người đang chuẩn bị hoặc thực hiện hành vi phạm tội và họ không ngăn chặn việc phạm tội đó hoặc không kịp thời thông báo. Ngoài ra, họ cũng có nghĩa vụ thông báo cho phòng bảo vệ xã - hội pháp lý trẻ em nếu có nghi ngờ rằng người đại diện pháp lý hoặc người giám hộ không chăm sóc đầy đủ cho trẻ, hoặc trẻ đang gặp phải sự đe dọa nghiêm trọng nào đó (theo Luật bảo vệ xã hội - pháp lý trẻ em).

Ẩn danh

Bạn vẫn có thể sử dụng dịch vụ ngay cả khi muốn giữ ẩn danh. Tuy nhiên, nhân viên có thể cần xác minh độ tuổi của bạn vì dịch vụ không được phép cung cấp riêng cho người nước ngoài dưới 15 tuổi. Trong một số trường hợp, nếu bạn không cung cấp một số thông tin cần thiết, dịch vụ có thể không được thực hiện đầy đủ. Nhân viên sẽ thông báo rõ ràng cho bạn về điều này. Ngay cả khi bạn muốn giữ ẩn danh, việc cung cấp dịch vụ vẫn cần được ghi nhận trong cơ sở dữ liệu. Bạn sẽ thỏa thuận với nhân viên về cách ghi danh, ví dụ: tên gọi, biệt danh hoặc cách gọi khác. Ngoài ra, các thông tin được ghi lại bao gồm: quốc tịch, tình trạng cư trú và độ tuổi ước chừng của bạn. Người sử dụng dịch vụ ẩn danh sẽ không được sử dụng dịch vụ trị liệu tâm lý do yêu cầu thiết lập mối quan hệ tin cậy giữa chuyên gia tâm lý và người sử dụng dịch vụ.

Nhân viên phụ trách

Các người sử dụng dịch vụ đều có một nhân viên phụ trách cố định để cùng nhau lên kế hoạch về các dịch vụ được cung cấp và đánh giá các dịch vụ đó. Nhân viên phụ trách là người làm việc và cung cấp dịch vụ cho bạn trong khoảng thời gian dài. Trong trường hợp nhân viên phụ trách vắng mặt, với sự đồng ý của bạn, nhân viên khác sẽ tiếp quản vai trò của nhân viên phụ trách. Nếu bạn không đồng ý với việc này, chúng tôi sẽ sắp xếp cho bạn lịch hẹn với nhân phụ trách của bạn.

Hồ sơ các dịch vụ được cung cấp

Nhân viên trung tâm tư vấn sẽ lưu trữ hồ sơ về các buổi gặp mặt và dịch vụ được cung cấp. Hồ sơ này được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu khách hàng. Chỉ có nhân viên trung tâm tư vấn hoặc những người có thẩm quyền khác, ví dụ như cơ quan giám sát, v.v., mới có quyền truy cập hồ sơ của người sử dụng dịch vụ. Sau khi thống nhất với nhân viên trung tâm tư vấn, bất cứ lúc nào bạn cũng có quyền truy cập hồ sơ của mình. Tại các buổi gặp mặt không được phép ghi âm hoặc quay video. Bạn có thể ghi chú, chụp các thông tin quan trọng trên trang web hoặc bạn có thể thống nhất với nhân viên trung tâm tư vấn gửi cho bạn tóm tắt các thông tin quan trọng để giải quyết tình huống cuộc sống của bạn.

Bạn có thể tự chấm dứt việc cung cấp dịch vụ tại trung tâm tư vấn của chúng tôi không?

Bạn có quyền chấm dứt dịch vụ bất cứ lúc nào. Nhân viên trung tâm tư vấn sẽ hoàn toàn tôn trọng quyết định của bạn.

Trung tâm tư vấn có thể từ chối cung cấp dịch vụ đối với các trường hợp ngoại lệ này:

- Chúng tôi không cung cấp dịch vụ bạn yêu cầu
- Bạn không thuộc nhóm đối tượng mục tiêu của chúng tôi
- Trung tâm tư vấn đã hết chỗ

Bạn không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi hay bạn muốn khen ngợi điều gì đó?

Để góp ý kiến, yêu cầu cải thiện hoặc khen ngợi dịch vụ bạn có thể:

1. Viết ra giấy và bỏ vào hộp thư "mong muốn và khiếu nại" ở hành lang
2. Điền bảng câu hỏi – có tại trung tâm tư vấn
3. Điền biểu mẫu phản hồi điện tử – mã QR có trên hộp thư "mong muốn và khiếu nại"

Nếu trong phản hồi hoặc nhận xét người khiếu nại không hài lòng về việc gì đó và đã ghi thêm thông tin liên lạc, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin về việc nộp đơn khiếu nại và thủ tục khiếu nại.

Khiếu nại

Khiếu nại là một thông báo về sự không hài lòng về chất lượng hoặc cách cung cấp dịch vụ xã hội. Để chúng tôi giải quyết việc khiếu nại đúng cách, người khiếu nại phải cung cấp thông tin cần thiết (xem bên dưới) để được giải quyết việc khiếu nại qua văn bản. Nếu thiếu các thông tin này chúng tôi sẽ không giải quyết theo chế độ khiếu nại mà chỉ xử lý dưới dạng nhận xét hoặc và phản hồi.

Nộp đơn khiếu nại bằng cách nào?

1. Bỏ **đơn khiếu nại** vào hộp thư "mong muốn và khiếu nại" ở hành lang hoặc gửi qua bưu điện đến địa chỉ của tổ chức
2. Báo cáo **khiếu nại bằng miệng** cho nhân viên trung tâm tư vấn, sau đó nhân viên trung tâm tư vấn sẽ cùng bạn ghi lại **văn bản** vào quyển sổ khiếu nại
3. Viết đơn khiếu nại điện tử và sau đó gửi qua **email**

Ai có thể nộp đơn khiếu nại?

- a) người được cung cấp hoặc đã được cung cấp dịch vụ xã hội,
 - b) người đại diện hợp pháp của vị thiếu niên, người giám hộ hoặc người hỗ trợ người được cung cấp hoặc đã được cung cấp dịch vụ xã hội,
 - c) người thân nếu người được cung cấp hoặc đã được cung cấp dịch vụ xã hội không thể nộp đơn khiếu nại do tình trạng sức khỏe hoặc đã qua đời,
 - d) người được ủy quyền bởi người được cung cấp hoặc đã được cung cấp dịch vụ xã hội,
 - e) thành viên hộ gia đình được ủy quyền đại diện bởi người được cung cấp hoặc đã được cung cấp dịch vụ xã hội theo Bộ luật Dân sự, hoặc
 - f) nhân viên của cơ sở cung cấp dịch vụ xã hội
- (sau đây được gọi là “người khiếu nại”).

Đơn khiếu bao gồm những gì?

- Tên và họ của người khiếu nại,
- Thông tin cá nhân về người sử dụng dịch vụ có liên quan đến đơn khiếu nại,
- Thông tin – người khiếu nại là người sử dụng dịch vụ hay có mối quan hệ gì với người sử dụng dịch vụ có liên quan đến đơn khiếu nại (xem tại mục Ai có thể nộp đơn khiếu nại),
- Giấy ủy quyền nếu là người đại diện cho người được cung cấp hoặc đã được cung cấp dịch vụ xã hội,
- Địa chỉ hoặc email của người khiếu nại để nhận phản hồi khiếu nại,
- Ngày nhận đơn khiếu nại,
- Nội dung đơn khiếu nại – mô tả chi tiết việc khiếu nại tức là các tình tiết thực tế dẫn đến việc nộp đơn khiếu nại, nếu có thể cả tuyên bố chính xác của người khiếu nại
- Chữ ký của người khiếu nại

Đơn khiếu nại ẩn danh và đơn khiếu nại không đáp ứng các yêu cầu nêu trên, **chỉ được coi như góp ý** và sẽ không được xử lý dưới chế độ khiếu nại do thiếu dữ liệu cần thiết để xác định, gửi thông tin bằng văn bản và thông báo cách xử lý cho người khiếu nại.

Thời hạn và ngôn ngữ khiếu nại

Bạn có thể nộp đơn khiếu nại trong vòng 1 năm kể từ ngày xảy ra sự việc liên quan đến việc khiếu nại.

Phản hồi khiếu nại sẽ được xử lý trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại.

Đơn khiếu nại có thể nộp bằng tiếng Séc, tiếng Nga, tiếng Ukraina, tiếng Mông Cổ và tiếng Anh. Nếu là ngôn ngữ khác, người sử dụng dịch vụ phải có bản dịch của đơn khiếu nại hoặc phải có thông dịch viên hỗ trợ.

Bạn có thể yêu cầu Bộ Lao động và Xã hội xem xét lại việc xử lý đơn khiếu nại của bạn. Nếu bạn không đồng ý với cách xử lý đơn khiếu nại hoặc nếu đơn khiếu nại của bạn không được xử lý trong thời hạn quy định, bạn có thể liên hệ với Bộ Lao động và Xã hội trong vòng 60 ngày kể từ khi bạn nhận được văn bản xử lý đơn khiếu nại của bạn từ tổ chức cung cấp dịch vụ.

Liên hệ:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2, sdt: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Trong đơn gửi cho Bộ Lao động và Xã hội bạn phải nêu lý do yêu cầu xem xét lại cách xử lý đơn khiếu nại của bạn.

Bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại tại các cơ quan này:

statutární zástupce zřizovatele (người đại diện nhà sáng lập tổ chức)

Biskupství Královéhradecké (hoặc quản trị viên)
Velké náměstí 35, 500 01 Hradec Králové
sđt : 495 063 611
e-mail: biskupstvi@diecezehk.cz

veřejný ochránce práv (cơ quan bảo vệ quyền công dân)
Údolní 39
Brno, 602 00
Sđt: (+420) 542 542 888, E-mail: podatelna@ochrance.cz

Các đơn khiếu nại, góp ý, nhận xét hoặc mong muốn của bạn đều là phản hồi giúp chúng tôi cải thiện chất lượng dịch vụ.