

## **Tulongan ninyo kaming lalong mapahusay ang AnglicareWA !**

Mahalaga para sa amin ang inyong pananaw at nais naming marinig mula sa inyo kung maayos lang ang takbo ng mga bagay-bagay pati na rin kung hindi maayos. Naiintindihan namin na mahirap magbigay ng puna tungkol sa reklamo kaya ginawa namin itong paraang madali hangga't maaari.

May ilang mga paraan para makapagbigay kayo sa amin ng inyong puna. Kung kailangan ninyo ng isang taong taga-suporta, magulang, tagapag-alaga o kaibigan na makatulong sa inyong paghahain ng reklamo, bukas palad na pinapayagan kayo.

### ***Mga paraan sa paghahain ng reklamo:***

#### ***Harap-harapan:***

- Sabihin sa isang kawani o resepsyonista na nais ninyong maghain ng reklamo.
- Sabihin sa harap-tanggapan na gusto ninyong makausap ang tagapamahala ng serbisyong inyong tinatanggap.

#### ***Sa kompyuter (Online)***

- Magpadala ng email sa [complaints@anglicarewa.org.au](mailto:complaints@anglicarewa.org.au)
- Gamitin ang pormularyo sa 'contact us' na nasa aming website  
<https://www.anglicarewa.org.au/contact>

#### ***Sa telepono***

- Tawagan ang inyong taga-asikaso o ang serbisyong inyong kaugnayan, sabihin sa kanilang nais ninyong magbigay ng ilang puna o maghain ng reklamo, o kaya
- Tawagan ang serbisyong inyong kaugnayan at hilinging makausap ang manedyer doon, o kaya
- Tawagan ang aming serbisyo para sa kustomer sa 1300 11 44 46 at hilinging maihain ang inyong reklamo.

### ***Ano ang dapat kong ilagay sa aking puna o reklamo?***

Higit na makakatulong sa amin kung maibibigay ninyo ang maraming impormasyon para maintindihan namin kung ano ang ibig ninyong sabihin. Maisasama ninyo ang:

- Para kanino ang inyong puna o tungkol saan ang inyong reklamo
- Ano ang nangyari (kung maaari, subukang isama ang petsa, oras at sino ang kasangkot)

- Ano ang naging pakiramdam ninyo o ng ibang tao sa pangyayari
- Kung may ibang taong nakakita sa pangyayari
- Anumang mga dokumento o ebidensyang mayroon kayo
- Ano ang gusto ninyong mangyari sa susunod

**Ano ang mangyayari matapos akong magreklamo?**

- Ikalulugod namin kung makakabalita sa inyo. Nais naming ayusin kung magagawa ito.
- Ang mga serbisyong natatanggap ninyo ay hindi apektado kapag nagrehistro kayo ng reklamo. Patuloy pa rin kaming mahusay na magbibigay sa inyo ng mga serbisyong hiniling ninyo.
- Susubukan ng tagariyan sa lugar ninyong manedyer na ayusin ang mga bagay na inyong inireklamo. Nguni't maaari ninyong hilingin na makipag-usap sa ibang kawani kung inyong gugustuhin.
- Kung hindi natin maresolba sa tagariyan sa lugar ninyong serbisyo, magpapadala kami ng isang Tagasiyasat ng Reklamo (Complaints Investigator). Ang tagasiyasat ay isang kawani na hindi kasamahan ng serbisyong inyong kaugnay at bihasa sa pagsisiyasat ng mga reklamo. Makikipag-ugnayan siya sa inyo para humingi ng karagdagang impormasyon tungkol sa inyong naging karanasan. Sisikapin namin na mahanapan kayo ng kagyat na solusyon ngunit maaaring mangailangan ng panahon para makapagsiyasat sa nangyari. Kasama rito ang pagkikipagpanayam sa mga taong kasangkot at pagsusuri ng aming mga papeles.
- Sa pagtatapos ng pagsisiyasat, makikipag-ugnayan kami sa inyo para para ipaalam ang naging resulta.
- Babalitaan namin kayo sa tuwina sa kabuuan ng proseso.

**CERTIFICATION**

I, **ROLANDO TAN**, certified **NAATI** Interpreter and Translator do hereby certify that this is a true and correct translation from English into Tagalog language of the document above.



**Rolando Tan**  
NAATI Certification CPN3RF54M

