



Reklamo ng Kliyente o Proseso ng Karaingan

Ang Karapatan ng Kliyente na Mag-apela sa MOSAIC

1. Kung mayroon kang karaingan tungkol sa isang miyembro ng tauhan o tungkol sa serbisyo na iyong natatanggap, subukan munang ayusin ang problemang iyon nang harapan sa taong iyon.
2. Kung naiilang ka o hindi ka komportableng kausapin mismo ang miyembro ng tauhan, hilinging kausapin ang supervisor o director ng miyembro ng tauhan.
3. Kung hindi ka nasisiyahan sa 1 o 2 sa itaas, maaari mong sulatan ang **Senior Manager** o Director tungkol sa iyong mga alalahanin.
4. Kung susulat ka, dapat kasama ang mga sumusunod sa iyong sulat:
 - a. Ano ang iyong inirereklamo (Halimbawa: Hindi ka sumasang-ayon sa isang patakaran ng MOSAIC. Hindi mo gusto ang pagtrato sa iyo ng isang miyembro ng tauhan. Ayaw kang bigyan ng serbisyo ng isang miyembro ng tauhan. Sa tingin mo ay trinato ka ng isang miyembro ng tauhan nang may diskriminasyon. Hindi ka nasisiyahan sa mga serbisyo na iyong natanggap. Masyadong matagal bago mo natanggap ang mga serbisyo.)
 - b. Ang petsa ng insidente.
 - c. Ano ang gusto mong gawin ng MOSAIC.
 - d. Anumang iba pang impormasyon na sa palagay mo'y mahalaga.
5. Maaari mong hilingin ang isang tauhan na tulungan ka sa pagsulat sa Ingles.
6. Dapat mong ipadala ang sulat, sa **Ingles o sa iyong sariling wika**, sa **Senior Manager** sa loob ng isang buwan pagkatapos ng insidente.
7. Hihilingin ng **Senior Manager** na makipagkita sa iyo sa loob ng 7 araw ng pagtanggap ng sulat. Kakausapin ka ng **Senior Manager** tungkol sa iyong mga alalahanin at mga posibleng solusyon.
8. Padadalhan ka ng **Senior Manager** ng sulat sa loob ng 7 araw bago ang meeting. Nakabuod sa sulat na ito ang meeting at sasabihin sa iyo nito ang mga gagawin o hindi gagawin ng MOSAIC.
9. Kung hindi ka nasisiyahan sa sagot, maaari mong ipadala ang iyong sulat sa Director nang may mga karagdagang puna. Dapat mong ipadala ang sulat na ito sa Director sa loob ng 7 araw matapos sumagot ang **Senior Manager**.
10. Hihilingin ng Director na makipagkita sa iyo sa loob ng 7 araw ng pagtanggap ng sulat. Kakausapin ka ng Director tungkol sa iyong mga alalahanin at mga posibleng solusyon.

ipinagpapatuloy sa susunod na pahina . . .



MOSAIC

- d) BC Office of the Information and Privacy Commissioner
www.oipc.bc.ca Telepono: 250-387-5629
- e) Legal Aid:
www.lss.bc.ca Telepono: 604-601-6000
- f) Better Business Bureau:
www.mainlandbc.bbb.org Telepono: 604-682-2711