



## กระบวนการสำหรับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของลูกค้า

ลูกค้ามีสิทธิที่จะร้องเรียนต่อทาง โมเสค (MOSAIC)

1. หากท่านไม่พอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบริการที่ท่านได้รับ ควรพยายามแก้ปัญหาด้วยการพูดคุยต่อหน้าเจ้าหน้าที่ท่านนั้นก่อน
2. หากท่านรู้สึกไม่ปลอดภัยหรือรู้สึกอึดอัดที่จะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ท่านนั้นโดยตรง ท่านสามารถที่จะขอพบกับหัวหน้าหรือผู้อำนวยการของเจ้าหน้าที่ท่านนั้นได้
3. หากท่านไม่พอใจกับการดำเนินการในข้อที่ 1 หรือ 2 ข้างต้นท่านอาจเขียนจดหมายถึงผู้จัดการอาวุโสหรือผู้อำนวยการเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อกังวลของท่านได้
4. หากท่านเลือกที่จะเขียนจดหมาย จดหมายนั้นจะต้องประกอบไปด้วย:
  - ก. เรื่องที่ท่านกำลังไม่พอใจ (ตัวอย่างเช่น ท่านไม่เห็นด้วยกับกฎเกณฑ์ของโมเสค ท่านไม่ชอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อท่านเจ้าหน้าที่พิเศษที่จะให้บริการกับท่าน ท่านรู้สึกเหมือนว่าเจ้าหน้าที่มีการแบ่งแยกหรือต่อต้านท่าน ท่านไม่พอใจการบริการที่ได้รับการให้บริการใช้เวลานานเกินไป
  - ข. ระบุวันที่ที่เหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น
  - ค. ท่านต้องการให้โมเสค ดำเนินการอย่างไร
  - ง. ข้อมูลอื่นๆที่ท่านคิดว่าสำคัญ
5. ท่านสามารถขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือท่านในการเขียนจดหมายเป็นภาษาอังกฤษได้
6. ท่านต้องส่งจดหมายฉบับนั้นเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาของท่านเองกับผู้จัดการอาวุโสภายใน 1 เดือนหลังจากเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น
7. ผู้จัดการอาวุโสจะขอพบท่านภายใน 7 วัน หลังจากได้รับจดหมายฉบับดังกล่าวนี้ผู้จัดการอาวุโสจะพูดคุยกับท่านเกี่ยวกับข้อกังวลของท่านและแนวทางแก้ปัญหาที่อาจเป็นไปได้
8. ผู้จัดการอาวุโสจะส่งจดหมายถึงท่านภายใน 7 วันหลังจากการพบกัน ซึ่งจดหมายฉบับนี้จะสรุปการพูดคุยกันและแจ้งให้ท่านทราบว่าทางโมเสคจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างไร
9. หากท่านไม่พอใจกับผลของการตอบกลับท่านสามารถส่งจดหมายเพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมไปยังผู้อำนวยการโดยท่านต้องส่งจดหมายฉบับนี้ให้กับผู้อำนวยการภายใน 7 วันหลังจากการตอบกลับของผู้จัดการอาวุโส
10. ผู้อำนวยการจะขอพบท่านภายใน 7 วัน หลังจากได้รับจดหมายของท่าน ผู้อำนวยการจะพูดคุยกับท่านเกี่ยวกับข้อกังวลของท่านและแนวทางแก้ไขปัญหาที่อาจเป็นไปได้
11. ผู้อำนวยการจะส่งจดหมายถึงท่านภายใน 7 วันหลังจากการพบกัน ซึ่งจดหมายฉบับนี้จะสรุปจากการพูดคุยและแจ้งให้ท่านทราบว่าทางโมเสคจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างไร

มีต่อในหน้าถัดไป



## กระบวนการสำหรับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของลูกค้า

ลูกค้ามีสิทธิที่จะร้องเรียนต่อทาง โมเสค (MOSAIC). ต่อ.....

12. หากท่านไม่พอใจกับผลการตอบกลับ  
ท่านสามารถส่งจดหมายเพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อไปยังผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร โดย  
ท่านจะต้องส่งจดหมายฉบับนี้ให้กับผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภายใน 7 วัน หลังจากการตอบกลับจากผู้อำนวยการ
13. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจะขอพบท่านภายใน 7 วัน หลังจากการได้รับจดหมายของท่าน  
ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจะพูดคุยกับท่าน เกี่ยวกับข้อกังวลของท่านและแนวทางแก้ปัญหาที่อาจเป็นไปได้
14. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารจะส่งจดหมายถึงท่านภายใน 7 วันหลังจากการพบกัน  
ซึ่งจดหมายฉบับนี้จะสรุปการพูดคุยและแจ้งให้ท่านทราบว่าทาง โมเสคจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการอย่างไร
15. หากท่านไม่พอใจกับผลการตอบกลับจากผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ท่านสามารถส่งจดหมายของท่านถึงประธานคณะกรรมการ  
ของกลุ่มผู้อำนวยการซึ่งท่านจะต้องส่งจดหมายฉบับนี้ภายใน 7 วันของหลังจากการตอบกลับจากผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
16. คณะกรรมการกลุ่มผู้อำนวยการจะส่งจดหมายตอบกลับถึงท่านเกี่ยวกับข้อกังวลของท่านภายใน 14 วัน ซึ่งจะเป็นการตัดสินใจ  
ขั้นสุดท้ายของโมเสค
17. โมเสคจะไม่หยุดหรือจำกัดการบริการกับท่านในช่วงระหว่างการดำเนินการ นอกจากนี้จะมีพฤติกรรมใดที่อาจก่อให้เกิดความ  
ไม่ปลอดภัยอันเนื่องมาจากการพบกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับท่าน

ลูกค้ามีสิทธิร้องเรียนต่อหน่วยงานภายนอก

1. เมื่อกระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์เสร็จสมบูรณ์แล้วหรืออาจจะยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ  
ลูกค้าสามารถติดต่อกับหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความช่วยเหลือ  
ในการติดตามเรื่อง(หน่วยงานดังกล่าวมีตามรายชื่อต่อไปนี้ (รายชื่อนี้ยังมีไม่ครบสมบูรณ์):
  - ก) การรวมกลุ่มสิทธิมนุษยชนของมณฑลบริติชโคลัมเบีย:  
[www.bchrcoalition.org](http://www.bchrcoalition.org) โทรศัพท์: 604-689-8474
  - ข) สำนักงานไกล่เกลี่ยความสัมพันธ์ของมณฑลบริติชโคลัมเบีย:  
[www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca) โทรศัพท์: 1-800-567-3247
  - ค) สำนักงานผู้แทนเด็กและเยาวชน:  
[www.rcybc.ca/](http://www.rcybc.ca/) โทรศัพท์: 1-800-476-3933
  - ง) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลของมณฑลบริติชโคลัมเบีย:  
[www.oipc.bc.ca](http://www.oipc.bc.ca) โทรศัพท์: 250-387-5629
  - จ) สำนักงานที่ปรึกษาด้านกฎหมาย:  
[www.lss.bc.ca](http://www.lss.bc.ca) โทรศัพท์: 604-601-6000
  - ฉ) สำนักงานส่งเสริมธุรกิจที่เป็นเลิศ  
[www.mainlandbc.bbb.org](http://www.mainlandbc.bbb.org) โทรศัพท์: 604-682-2711