

Sabihin sa amin kung ano ang iyong palagay

Feedback tungkol sa aming mga serbisyo

Anuman ang kalalabasan ng inyong pagtatalo, mahalagang maipaunawa namin sa iyo nang mabuti ang dahilan ng mga desisyon at kami ay nanatiling propesyonal sa lahat ng aming pakikitungo sa iyo.

Ano ang gagawin ng FOS sa aking feedback?

Mga papuri at mungkahi

Kung naaangkop, ibabahagi namin ang iyong feedback sa iyong tagapamahala ng kaso (case manager).

Mga reklamo

Sineseryoso namin ang mga reklamo tungkol sa aming serbisyo at kikilalanin ang iyong feedback sa sulat sa loob ng 7 araw, kung hindi namin malutas ang mga ito nang mas maaga.

Sa sandaling mapag-aralan namin ang lahat ng iyong mga alalahanin, bibigyan ka namin ng sagot na nagpapaliwanag ng aming posisyon at kung ano ang balak naming gawin. Layunin naming tumugon sa mga reklamo sa lalong madaling panahon – mas mainam kung sa loob ng **28 araw** ng pagkatanggap. Kung sa anumang kadahilanan ay hindi namin nagawang tapusin ang aming pagrepasso sa loob ng 28 araw, bibigyan ka namin ng update sa progreso nito.

Maaari ba akong magreklamo sa Ombudsman o Panel tungkol sa isang desisyon?

Hindi. Ang mga desisyon ng Ombudsman at Panel ay final at hindi maaaring buksang muli para repasuhin.

Maaari lang naming repasuhin ang mga reklamo at puna tungkol sa aming mga serbisyo. Para sa karagdagang impormasyon, mangyaring basahin ang aming Patakaran sa mga Reklamo & Feedback at mga Pamamaraan (www.fos.org.au/feedback).

Tungkol sa iyo

Mangyaring piliin ang opsyon na pinakamainam na naglalarawan sa iyo.

- Indibidwal
- Maliit na negosyo
- Kinatawan/tagapagtaguyod
- Tagapagtaguyod ng mga serbisyong pinansyal

Pangalan:	
Organisasyon: (kung naaangkop)	
Adres sa Koreo:	
Numero ng telepono:	
Email:	

Gusto mo bang tumanggap ng tugon sa iyong feedback?

- Oo
- Hindi

Kung oo, sa anong paraan mo mas gustong makontak?

- Koreo
- Email
- Telepono

Numero ng reperensya sa kaso ng FOS:

Tungkol sa aming serbisyo (opsiyonal)

- Paano namin hinahawakan ang inyong pagtatalo
- Ang aming desisyon
- Ang aming mga tao
- Ang aming website / sentro ng kontak

Ang iyong feedback

- Papuri
- Mungkahi
- Reklamo

Sabihin sa amin kung ano ang iyong palagay

Mga detalye:

Ano ang kinalabasan na iyong hinahanap, kung mayroon man?

- Gusto ko na magawang prayoridad ang pagtatalo
- Gusto ko na mahingan ng patawad
- Gusto ko na mabago o maitama ang impormasyon
- Gusto ko na malutas ang teknikal na mga isyu
- Gusto ko na maipaliwanag ang proseso o ang paraan ng paghawak sa pagtatalo
- Gusto ko ng paglilinaw sa desisyon
- Gusto ko ng pagrepaso o pagbabago ng desisyon
- Gusto ko na marepasong muli ang pagtatalo
- Iba pa:

Mangyaring sumulat ng maikling paglalarawan:

Pribasya

Ang FOS ay nakatuon sa pagpapanatiling ligtas ng iyong personal na impormasyon. Para magawa ito, tutupad tayo sa Batas ng Pribasya (Privacy Act) at mga Alituntunin sa Pribasya sa Australya. Para sa pangkalahatang impormasyon tungkol sa paraan ng aming pagtrato sa mga impormasyong ibinigaysa amin, ang aming patakaran sa pribasya ay matatagpuan sa www.fos.org.au/privacy.

Salamat sa iyong feedback

Sa sandaling makumpleto, ipadala lamang ang pormularyo ng feedback, kasama ang anumang karagdagang impormasyon sa:

FOS Australia
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

Email: info@fos.org.au