

Appeal & Complaints



Ang Mission Australia Housing (MAH) ay naghihikayat sa bawat mamamayan na magbigay ng opinyon sa organisasyon katulad ng pag aapila sa mga naging desisyon ng grupo o kaya nama'y gumawa ng suhestyon sa mga ipinagkaloob na serbisyo.

Ang bawat opinyon o suhestyon ay tinatangkilik sapagkat ito may malaking tulong upang patuloy na makapagbigay ng maayos na serbisyo sa lahat. Ang mga impormasyon na ibibigay ng bawat mamamayan, maging reklamo o opinyon, ay mananatiling lihim at hindi ito magiging sanhi ng diskriminasyon sa sinuman.

Ano ang apila?

Ang apila ay isang kahilingan upang suriin ang ginawang desisyon ng MAH. Ang mga halimbawa ng apila ay ang mga sumusunod:

- paraan ng pagkalkula ng bayad sa renta
- paghahain ng mga ari-arian at pag-alis ng mga ito
- karapatan sa mga ari-arian
- kahilingan sa paglipat
- pagkakasunod-sunod ng aplikasyon sa pangungupahan

Ano ang reklamo?

Ang mga reklamo ay ang hindi pagsang-ayon sa ibinahaging impormasyon o serbisyo ng MAH.

Sino ang nangangasiwa ng mga apila at reklamo?

Ang mga apila at reklamo ay pinangangasiwaan ng mga MAH Team Leaders and Operations Manager. Sa ibang pagkakataon, ito ay pamumunuan ng MAH Senior Management Team kung saan kabilang ang Executive at Housing.

Ang mga apila ay hindi pinamamahalaan ng mga miyembrong nagbuo ng desisyon dito. Ang mga reklamo naman sa isang partikular na miyembro ay hindi maaring imbestigahan ng miyembrong kasangkot sa reklamo.

Kailan ko maaring matanggap ang sagot sa aking apila/reklamo?

Kapag naibigay na ang impormasyon ukol sa apila/reklamo, sisikapin ng tanggapan na magbigay ng kasagutan sa loob ng 7 araw.

Kung ang kaso ng apila/reklamo ay kailangan ng masuring imbestigasyon, at ito'y tatagal ng mahigit sa 28 araw, ang MAH ay makikiharap sa inyo upang ipagbigay-alam ang mga impormasyon na ito.

Ang pangalan at telepono ay mahalagang ibigay upang makapaglaan ng kaukulang kasagutan sa apila/reklamo.

Ano ang maaring gawin kung hindi ako kuntento sa desisyon ng aking apila o reklamo?

Kung hindi nasiyahan sa naging desisyon ng MAH, maaring ikunsulta ito sa ibang mga tagapangasiwa.

Ang opisina ng MAH ay maaring magbigay ng impormasyon sa ibang mga ahensya sa inyong lugar.

Paano ako makapagbigay ng apila o reklamo?

Kung nais magbigay ng apila o reklamo, maaring gawin ang mga sumusunod:

- tumungo sa opisina ng MAH
- sa pamamagitan ng email
- sa pamamagitan ng sulat
- sa pamamagitan ng telepono
- ibigay ang dokumento ng apila/reklamo sa opisina ng MAH. Tandaan na maaring hindi ipagbigay-alam ang impormasyon ukol sa taong nagbigay nito

Mahalagang kaalaman

- Ang mga impormasyon ukol sa mga apila at reklamo ay gagamitin ng Mission Australia Housing upang mapabuti ang pagbibigay serbisyo nito.
- Walang sinuman ang mabibigyan ng kaparusahan o diskriminasyon dahil sa pagbibigay ng apila o reklamo.
- Ang mga inihain na impormasyon sa reklamo o apila ay ituturing na pribado at ito ay pananatilihing lihim na kaalaman.
- Sisikapin ng Mission Australia Housing na magbigay ng kaukulang sagot sa lahat ng apila o reklamo sa lalong madaling panahon.
- Ang mga mamamayan ay mabibigyan ng kaukulang impormasyon tungkol sa serbisyo ng pangungupahan.

- Maaaring isama ang mga kaibigan o sinuman kakilala sa bawat pagpupulong ng Mission Australia Housing.
- Hindi lahat ng desisyon ay maaaring iapila. Sumangguni sa Mission Australia Appeals Policy para sa mga detalye.

Para sa karagdagang kaalaman tungkol sa proseso ng apila at reklamo, makipag-ugnayan sa opisina ng MAH. Ang mga appeals and complaints form ay matatagpuan sa aming website missionaustralia.com.au/housing o tumawag sa aming hotline sa 1800 269 672 para sa kopya.

Contact us



Mission Australia Housing

580 George Street
Sydney NSW 2000



1800 269 672



missionaustralia.com.au