



VISITOR CARE

Manaaki manuhiri

HUMANITARIAN SUPPORT FOR FOREIGN NATIONALS

Ano ang mangyayari kung hindi ako nasisiyahan sa serbisyo ng New Zealand Red Cross?

HAKBANG 1 – Ipaalam mo muna sa amin!

Kung hindi ka nasisiyahan sa aming serbisyo, mangyaring ipaalam ito sa amin. Nais naming marinig ang iyong feedback (komento) at maayos ang problema kung kaya namin.

Maaari mong ipaalam sa amin sa pamamagitan ng pagkontak sa visitorcare@redcross.org.nz o pagtawag sa 0800 RED CROSS.

HAKBANG 2 – Pagtalakay sa reklamo

Nauunawaan namin na kung minsan, ang mga tao ay hindi nag-iisip na magharap ng pormal na reklamo kundi nais lamang nila na makatanggap ng paumanhin mula sa New Zealand Red Cross, o para tiyakin sa New Zealand Red Cross na ang nangyari sa kanila ay hindi na mangyayaring muli.

Tatalakayin muna ng pangkat ng New Zealand Red Cross ang iyong sitwasyon at mga alalahanin. Pagkatapos, aalukin ka nila na gumawa ng pormal na reklamo kung hindi ka nasisiyahan sa tugon matapos ang pag-uusap na ito. May karapatan kang gumawa ng pormal na reklamo kung hindi ka pa rin nasisiyahan.

Ang paggawa ng pormal na reklamo ay nangangahulugan na sisikapin ng isang itinalagang tao sa New Zealand Red Cross na alamin ang higit pa tungkol sa sitwasyon at pagkatapos ay ipapaalam sa iyo ang natuklasan namin at ang pagtugon dito. Makikita mo kung paano gumagana ang prosesong ito sa mga Hakbang 3 at 4 sa ibaba. Padadalhan ka rin namin ng email o sulat upang tulungan kang maunawaan ang prosesong ito.



Working with the
New Zealand Government

HAKBANG 3 – Paghanap ng karagdagang impormasyon

Kapag nalaman namin na ang mga tao ay hindi nasisiyahan sa aming serbisyo, hindi namin ito binabale-wala. Makikipag-usap kami sa iyo at sa iba pang kabilang sa iyong reklamo upang maunawaan namin ito. Pagkatapos ay ipapaalam namin sa iyo ang aming natuklasan at hihingan ka ng iyong feedback. Pananatilihin ka rin naming may kaalaman sa anumang progreso at kung kailan ka makakatanggap ng tugon.

HAKBANG 4 – Paggawa ng aksiyon

Ipapaalam sa iyo ng taong nagsusuri sa iyong reklamo kung ano ang kanyang natuklasan. Kung aming makikita na ang mga serbisyo ng New Zealand Red Cross ay mapapagbuti pa, kikilos kami sa lalong madaling panahon upang gawing mas mabuti ang mga ito. Nais naming makapagbigay ng mabuting serbisyo sa mga tao na aming sinusuportahan.

Paano kung hindi pa rin ako nasisiyahan sa serbisyo ng New Zealand Red Cross?

Mangyaring patuloy na makipag-usap sa amin kung hindi ka pa rin nasisiyahan sa aming serbisyo. Sa puntong ito, maaaring nais mong iharap ang isyu sa Lider ng Pangkat. Masisiyahan kami para sa iyo na gawin ito.

Kung minsan, maaaring hindi ka nasisiyahan tungkol sa isang bagay na nasa labas ng aming kapangyarihan. Kung maghaharap ka ng alalahanin na nasa labas ng kapangyarihan ng New Zealand Red Cross, aabisuhan ka namin kung kanino ka dapat makipag-ugnay upang talakayin ang isyu.



Working with the
New Zealand Government