**Faagasologa o Faasea**

Ua saunia se taatiaga e faagasolo ai le faiga o se faasea e faatatau i auaunaga a le Survivor Experiences Service.

E leai se vaitaimi faatulagaina e moomia ai ona e tuuina mai se faasea. E fautuaina le vave tuuina mai i le faatoa uma atu o se faaletonu po o se mataupu o fia laga, e vave ai foi ona matou suesueina ma avatu se tali i se taimi talafeagai.

O faafesili i le faagasologa o faasea, po o le moomia o se fesoasoani tau faitautusi ma le tusitusi, faafesootai mai i le telefoni, feau tusitusia, imeli po o le pusa meli.

* Telefoni 0800 456 090. Telefoni 1800 456 032 mo fesootaiga i Ausetalia. E tatala telefoni mai le 8:30am-4:30pm taimi Niu Sila.
* Feau tusitusia 8328.
* Imeli [contact@survivorexperiences.govt.nz](mailto:contact@survivorexperiences.govt.nz)
* E mafai na lafo mai se tusi i le Survivor Experiences Service, PO Box 805, Wellington 6140
* Afai e te Logonoa, faaletonu le faalogo, tauaso toe logonoa, faaletonu le tautala pe faafaigata na tautala, e mafai ona e faaaogaina le New Zealand Relay Service. [www.nzrelay.co.nz](http://www.nzrelay.co.nz/)

**Matou folafolaga:**

O le a matou taumafai e:

* Faafaigofie mo le mamalu o le atunuu le faiga e fai ai se faasea.
* Tali atu i faasea uma i se auala sa‘o, tapuia ma tausisia ai tulaga maaleale o se mataupu.
* Faailoa atu tulaga ua faatumauina ai lau faasea, se vaega po o le vaega atoa, pe leai foi.
* Afai e sa‘o ma talafeagai lau faasea, ona avatu lea o se faatoesega, ma faatino laasaga i tulaga uma e mafai ai e toe faasa‘o ma faamautinoa e le toe tupe.
* Faamautinoa le faaleleia o auaunaga e tusa ma faasea ua tatau ai ona faataunuu.

**Laasaga o le Faagasologa o Faasea**

* **Muai Taupulega** – o le uluai taupulega e le faatulafonoina.
* **Laasaga 1** – E tuuina aloaia mai le faasea tusitusia po o le telefoni i le Auaunaga ma e suesueina e le taitai sinia.
* **Laasaga 2** – Ua tuuina atu le faasea i le Faatonu Sili.
* **Laasaga 3** – Ua tuuina atu le faasea i le Taitaifono o le Komiti Faatonu.

**Muai Taupulega – o le uluai taupulega e le faatulafonoina**

E muamua lava faafesootai le tagata o aafia i lau faasea ma talosaga i ai mo se lua taupulega e le faatulafonoina. E tatala le avanoa e te faafesootai mai ai i le:

* Telefoni 0800 456 090. Telefoni 1800 456 032 mo fesootaiga i Ausetalia. E tatala telefoni mai le 8:30am-4:30pm taimi Niu Sila.
* Feau tusitusia 8328.
* Imeli [contact@survivorexperiences.govt.nz](mailto:contact@survivorexperiences.govt.nz)
* E mafai na lafo mai se tusi i le Survivor Experiences Service, PO Box 805, Wellington 6140
* Afai e te Logonoa, faaletonu le faalogo, tauaso toe logonoa, faaletonu le tautala pe faafaigata na tautala, e mafai ona e faaaogaina le New Zealand Relay Service. [www.nzrelay.co.nz](http://www.nzrelay.co.nz/)

A e le malie i se faaiuga ua fai, e tatala le avanoa e fai ai se faasea aloaia e tusa ma le faiga e faagasolo ai:

**O faamatalaga nei matou te moomia**

Faamolemole tuuina mai faamatalaga nei e mautinoa ai le vave faagasolo o lau faasea:

* Igoa atoa.
* Tuatusi pusa meli ma le imeli.
* Numera telefoni e faafesootai ai.
* Isi faamatalaga tau fesootaiga talafeagai (e pei o se isi o fai ma ou sui, pe afai o se tulaga lea ua e manao i ai).
* Faamatalaga atoa o le faasea – o le mea na tupu, aso na tupu ai ma isi faamatalaga talafeagai e lagolagoina ai (e pei o imeli).
* O le taunuuga e te manao i ai.
* Auala sili e faafesootai atu ai (tusi, imeli, telefoni).

Afai na e taumafai i se auala e le faatulafonoina e foia ai atugaluga na e laga, e tatau foi na e tuuina mai faamatalaga o le sui aufaigaluega na fesoasoani atu.

**Faiga o se faasea aloaia**

**Faiga o se faasea aloaia – Laasaga 1**

O le laasaga 1, e suesueina ai lau faasea e le taitai sinia mai le Survivor Experiences Service. E mafai na lafo mai se faasea tusitusia po o le faia i luga o le telefoni.

Faamolemole lafo mai lau faasea tusitusia i le:

Complaints  
Survivor Experiences Service  
PO Box 805  
Wellington 6140

Pe imeli mai i le [complaints@survivorexperiences.govt.nz](mailto:complaints@survivorexperiences.govt.nz).

A fia fai se faasea aloaia i luga o le telefoni:

* Telefoni 0800 456 090. Telefoni 1800 456 032 mo fesootaiga i Ausetalia. E tatala telefoni mai le 8:30am-4:30pm taimi Niu Sila.
* Feau tusitusia 8328.
* Afai e te Logonoa, faaletonu le faalogo, tauaso toe logonoa, faaletonu le tautala pe faafaigata na tautala, e mafai ona e faaaogaina le New Zealand Relay Service. [www.nzrelay.co.nz](http://www.nzrelay.co.nz/)

**Faiga o se faasea – Laasaga 2**

A e le malie i se tali na avatu i le Laasaga 1, e mafai na tuuina atu lau faasea i le Faatonu Sili o le Survivor Experiences Service. E tatau na auiliili mai mafuaaga ua e le malie ai. E mafai na tuuina mai se faamatalaga tusitusia pe valaau mai i le telefoni.

Faamolemole lafo mai lau faasea tusitusia i le:

Complaints  
Executive Director, Survivor Experiences Service  
PO Box 805  
Wellington 6140

Pe imeli mai i le [complaints@survivorexperiences.govt.nz](mailto:complaints@survivorexperiences.govt.nz). Faamolemole tusi i le avanoa o faaulutala subject o lau imeli le faaupuga: “Complaint, attention Executive Director.”

A fia faia se faasea i luga o le telefoni:

* Telefoni 0800 456 090. Telefoni 1800 456 032 mo fesootaiga i Ausetalia. E tatala telefoni mai le 8:30am-4:30pm taimi Niu Sila.
* Feau tusitusia 8328.

* Afai e te Logonoa, faaletonu le faalogo, tauaso toe logonoa, faaletonu le tautala pe faafaigata na tautala, e mafai ona e faaaogaina le New Zealand Relay Service. [www.nzrelay.co.nz](http://www.nzrelay.co.nz/)

**Faiga o se faasea– Laasaga 3 Laasaga mulimuli**

O tulaga ua e le malie ai i se tali na avatu mai le Faatonu Sili ma ua e manatu e le i uia auala sa tatau na suesueina ai, faafesootai le Taitaifono o le Auaunaga. E gata ai i le Taitaifono laasaga uma o faasea o fia fai. E tatau na auiliili mai mafuaaga ua e le malie ai. E mafai na tuuina mai se faamatalaga tusitusia pe valaau mai i le telefoni.

Faamolemole lafo mai lau faasea tusitusia i le:

Complaints  
Chair, Survivor Experiences Service  
PO Box 805  
Wellington 6140

Pe imeli mai i le [complaints@survivorexperiences.govt.nz](mailto:complaints@survivorexperiences.govt.nz). Faamolemole tusi i le avanoa o faaulutala subject o lau imeli le faaupuga: “Complaint, attention of the Chair.”

A fia faia se faasea i luga o le telefoni:

* Telefoni 0800 456 090. Telefoni 1800 456 032 mo fesootaiga i Ausetalia. E tatala telefoni mai le 8:30am-4:30pm taimi Niu Sila.
* Feau tusitusia 8328.
* Afai e te Logonoa, faaletonu le faalogo, tauaso toe logonoa, faaletonu le tautala pe faafaigata na tautala, e mafai ona e faaaogaina le New Zealand Relay Service. [www.nzrelay.co.nz](http://www.nzrelay.co.nz/)

Manatua: Afai e patino lau faasea i le Taitaifono, faamolemole tuuina sa‘o mai lau faasea i le Executive Director na te suesueina ma avatu se tali.

**O afea e maua ai se tali o la‘u faasea?**

E lafo atu se faamaoniga ua maua lau faasea i totonu o le 3 aso faigaluega.  
O le a maua atu se tali o lau faasea i totonu o le 15 aso faigaluega mai le aso na maua ai.  
Afai ua le gafatia na maua atu se tali i totonu o le vaitaimi faatulagaina, ona avatu lea o se faamatalaga i le mafuaaga ua tuai ai ma faailoa atu se vaitaimi e maua atu ai se tali.