Complaints

POLICY NAME	COMPLAINTS
REFERENCE NUMBER	7-SI-PO-6
POLICY OWNER	CEO
POLICY APPROVER	SYMBIOSIS INTERNATIONAL BOARD
RESPONSIBLE COMMITTEE	RISK AND FINANCE COMMITTEE
RELATED POLICIES	PSEAH POLICY CHILD SAFE POLICY PRIVACY POLICY WHISTLEBLOWER POLICY
RELATED DOCUMENTS	COMPLAINTS REGISTER
ACFID CODE REFERENCE	7.3.3
APPROVAL DATE	1 APR 2023
REVIEW DATE	28 Feb 2025

1 PURPOSE

The purpose of this policy is to outline Symbiosis International's commitment to support a safe process in addressing complaints, ensuring they are managed professionally, appropriately and in a timely manner.

2 SCOPE

This policy is applicable in both Bangladesh and Australia. This policy applies to program partners and participants/beneficiaries other members of the public who wish to make a complaint. Internal/staff complaints must be addressed through Human Resources policies. This policy covers three main types of complaints:

- Minor complaints/Negative feedback
- General complaints
- Sensitive complaints

This policy will be socialised with all employees, volunteers, board members, partners, contracted service providers and others acting on our behalf. The policy will be made publically available in English and Bangla languages.

3 PRINCIPLES OF COMPLAINTS MANAGEMENT

Humanity - Symbiosis International is committed to a non-discriminatory and respectful approach that engages with the concerns of the complainant.

Accessibility - Symbiosis International is committed to ensuring our complaints policy and processes are easy to access, communicate, understand and appropriate to our operational context.

Confidentiality - Information that identifies the complainant should only be available where needed to deal with the complaint within the organisation. It should be actively protected from disclosure, unless the complainant expressly consents to its disclosure.

Responsive - Symbiosis International is committed to responding to complaints in a timely and effective manner and bettering its practice, even on the complaints process itself.

Fairness - All complaints will be treated seriously. Symbiosis International will take every reasonable action to ensure complainants and respondents are treated impartially throughout the complaints management process.

4 MAKING OR RECEIVING A COMPLAINT

4.1 All complaints are to be managed in accordance with this policy even if they appear frivolous, vexatious, untrue or unlikely. There is no place for bias in the complaints resolution process.

4.2 Development work engages vulnerable populations (including children) whose access and capability to make a complaint may be limited. Symbiosis International will receive and respond to all complaints, no matter how they are reported, who they are reported by or method they are communicated to the organisation.

4.3 At a project level, complaints can be made in person by speaking with an attending field worker, staff member or project manager. The person who receives the complaint, with the help of the complainant, must collect the details outlined in Section 6 of this policy. Alternatively, anyone may complete the form in Appendix 4 and provide it to Symbiosis International.

4.4 Staff members must provide the complainant details of the Bangladesh Country Office or Australia office if they wish to lodge their complaint with either office.

4.5 If a volunteer or visiting expatriate is the subject of a complaint or engaged in a complaint discussion they must involve the local project leadership or country office representative immediately who will manage the complaints process.

4.6 If you receive a complaint, you are responsible for recording the information given to you and escalating as per the complaints process in Section 5 and 6.

OTHER WAYS TO MAKE A COMPLAINT

4.7 In Bangladesh, complaints can also be directed to the Bangladesh Country Director (CD):

Phone or Fax	+88 01788800212 *Outline that you wish to make a complaint and request to speak with the Country Director. In the event the CD is unavailable, you may request to speak with their nominated representative.*
Post	A letter can be sent to the CD at the address below: *Country Director* *House # 5A, Flat # C-5 (5th Floor), Road # 136-137, Gulshan-1, Dhaka-1212, Bangladesh.*

Website	Visit *symbiosis.org.au and complete the contact form on the Contact Us page*

4.8 In Australia or outside of Bangladesh, complaints can be directed to the Chief Executive Officer (CEO):

Email	officebne@symbiosis-int.org Please include the word 'Complaint' in the Subject line.
Website	Visit *symbiosis.org.au and complete the form on the Contact Us page*
Phone	+61 07 3355 5985 *Outline that you wish to make a complaint and request to speak with the CEO. In the event they are unavailable, you may request to speak with the Chair of the Symbiosis International Board or a nominated representative of the CEO.*
Post	A letter can be sent to the CEO at the address below: *CEO* *Symbiosis International* *PO Box 6166, Mitchelton QLD Australia 4053*

4.9 In the event that the complaint involves the conduct of the CEO or Country Director, a complaint can also be made to the Symbiosis International Chair of the Board via the following channels:

Email	officebne@symbiosis-int.org Please include the word 'Complaint' in the Subject line.
Phone	+61 07 3355 5985 *Outline that you wish to make a complaint and request to speak with the Chair of the Board. In the event they are unavailable, you may request to speak with the Deputy Chair or another nominated representative of the Board.*
Post	A letter can be sent to the Chair at the address below: *Chair of the Board of Directors* *Symbiosis International* *PO Box 6166, Mitchelton QLD Australia 4053*

4.10 Complaints may also be made directly to the Australian Council for International Development via their website using the following link: acfid.asn.au/code-of-conduct/complaints/ (as at January 2023)

5 TYPES OF COMPLAINTS

MINOR COMPLAINTS/NEGATIVE FEEDBACK

5.1 Sometimes, people do not have a good experience with our organisation or are provided misinformation. They give negative feedback or make a complaint that can easily and promptly be resolved. These kinds of reports are considered **Minor complaints**; issues that can readily be resolved with a conversation or provision of accurate information.

5.2 Staff members can respond to minor complaints and negative feedback without logging a formal report.

5.4 If a minor complaint becomes a recurrent issue, the complainant makes a threat or new information is provided which demonstrates the complaint is more serious then first reported, the staff member should escalate the complaint to the Project Manager to assess and proceed with managing as general or a sensitive complaint.

GENERAL COMPLAINTS

5.5 **General complaints** are of a more complex nature and require response, assessment, investigation and resolution (e.g. a change to the way in which we operate, train, counsel or discipline staff or volunteers or even the involvement of regulatory/enforcement authorities). General complaints may include but are not limited to:

- Unfair, inappropriate or incorrect conduct;
- Behaviour of individuals or a group of employees or volunteers;
- Funding, fundraising and program decisions ;
- Program implementation, effectiveness or quality;
- A conflict of interest;
- Safety or security of the project environment;
- Unethical behaviour;
- Non-compliance with Symbiosis International policies;
- Any breach of the ACFID Code of Conduct;
- Communication and marketing for supporter engagement.

5.6 General complaints must be reported to the Project Manager/Immediate supervisor who is responsible for ensuring they are immediately logged in the relevant complaints register outlined in Appendix 2 of this document.

5.7 The Project Manager/Supervisor is responsible for working with the relevant Country Office in running the complaints process and if required participating in the investigation procedure outlined in Appendix 3 of this document.

5.8 If a general complaint requires further action at the conclusion of the complaints process outlined in section 6 of this policy or new information is provided which demonstrates the complaint is more serious then first reported, it should be

escalated to being a sensitive complaint, which requires immediate reporting to the CEO or Country Director.

SENSITIVE COMPLAINTS

5.9 **Sensitive complaints** may include but is not limited to:

- Actions or misconduct outlined within the Symbiosis International Child Safe or Prevention of Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (PSEAH) policy. **Complaints of this nature are to be managed and investigated in accordance with Symbiosis International Child Safe and PSEAH policies and procedures only.**

- All other forms of abuse, harassment, bullying, exploitation, discrimination, negligence or criminal behaviour. Specifically, human rights violations or unfair and unjust conditions imposed upon beneficiaries.

- Actions or misconduct outlined within the Symbiosis International Prevention of Financial Wrongdoing policy, such as theft, fraud, corruption or misuse of funds.

- The complaint involves several parties, stakeholder or beneficiaries and has the potential to bring the integrity of the organisation into disrepute.

- The complaint received is about another organisation or stakeholder outside of Symbiosis International.

5.10 All sensitive complaints must be immediately reported to the Country Director (Bangladesh) or CEO (Australia).

5.11 Following initial assessment of the complaint as per the complaints process, the Country Director must also inform the CEO of the complaint prior to conducting the complaint investigation.

5.12 In relation to matters of serious misconduct, further guidance is available in the Symbiosis International Whistleblower Policy.

5.13 If it is established that a complaint has been made maliciously, in bad faith or without serious intent then a response will be made to the complainant explaining why their complaint is not being taken further.

6 COMPLAINTS PROCESS (BANGLA)

গ্রহণ করাঃ

স্টাফ সদস্য অভিযোগ গ্রহণ এবং নথিভুক্ত করেন;

- অভিযোগকারীর নাম এবং যোগাযোগের ঠিকানা
- ঘটনার তারিখ এবং অভিযোগ দায়ের করার তারিখ
- কি ঘটেছে, কোথায় সমস্যা হয়েছে এবং কারা জড়িত ছিল

স্টাফ সদস্য তাদের প্রজেক্ট ব্যবস্থাপক/ সুপারভাইজারকে এই বিবরণগুলি প্রদান করে।

মূল্যায়ন এবং রেকর্ড করাঃ

প্রজেক্ট ম্যানেজার/ সুপারভাইজার একটি প্রাথমিক মূল্যায়ন করেন এবং অভিযোগটি গৌণ, সাধারণ বা সংবেদনশীল হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ করেন এবং কান্ট্রি অফিসে একটি অভিযোগ রেকর্ড করেন। সংবেদনশীল অভিযোগগুলি কান্ট্রি ডিরেক্টর বা সিওই এর কাছে পাঠানো হয়। সাধারণ অভিযোগগুলি তিন কার্যদিবসের মধ্যে পরিচালনার জন্য কর্মীদের একজন সদস্যকে বরাদ্দ করা হয়।

প্রতিক্রিয়া করাঃ

অর্পিত স্টাফ সদস্য বিশদ বিবরণ পরিষ্কার করার জন্য অভিযোগকারীর সাথে যোগাযোগ করে, এই অভিযোগের প্রক্রিয়া এবং প্রত্যাশিত সমাধানের সময় সম্পর্কে তথ্য প্রদান করে । অভিযোগের পর পাঁচ (৫) কার্যদিবসের মধ্যে জবাব/ যোগাযোগ করতে হবে।

তদন্ত করা

তদন্ত পদ্ধতি পরিশিষ্ট ৩) অনুযায়ী অভিযোগের কারণ চিহ্নিত/ তদন্ত করা হয়েছে। অভিযোগ রেজিস্টার এ বর্ণিত সমস্ত বিবরণ (অভিযোগকারীর সাথে যোগাযোগ সহ) ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে তদন্ত শেষ করা উচিত।

সমাধান করা

অভিযোগকারী প্রস্তাবিত সমাধানের বিষয়ে তাদের মতামতের সাথে জড়িত থাকবে। সিম্বায়োসিস ইন্টারন্যাশনাল যেখানে উপযুক্ত সেখানে সংলাপ এবং যৌথ সমস্যা সমাধানের মাধ্যমে সমাধানকে উৎসাহিত করে। অভিযোগকারী সন্তুষ্ট হলে ব্যবস্থা নিতে হবে। অভিযোগ রেজিস্টারে সমাধানের বিশদ বিবরণও লিপিবদ্ধ করতে হবে।

পরবর্তী পদক্ষেপ

অভিযোগকারী সন্তুষ্ট না হলে, সিম্বায়োসিস ইন্টারন্যাশনাল আরও কি ব্যবস্থা নেওয়া যেতে পারে তা নির্ধারণের জন্য আরও তদন্ত শুরু করবে। যে ক্ষেত্রে সন্তুষ্টি অর্জন করা যায় না, বিষয়টি মধ্যস্থতার জন্য তৃতীয় পক্ষের কাছে উল্লেখ করা যেতে পারে। এটি ৩০ কার্যদিবসের মধ্যে সম্পন্ন করা উচিত।

পুনঃমূল্যায়ন

প্রাপ্ত অভিযোগ, সমাধান এবং বকেয়া অভিযোগ সমাধানের উন্নতিতে সহায়তা করার জন্য কমপক্ষে বছরে এক বার এ পর্যালোচনা করা উচিত। অভিজ্ঞতা শেয়ার করা এবং কর্মীদের জন্য প্রশিক্ষণকে একীকরণ অনুরূপ মামলায় ভবিষ্যতে অভিযোগ প্রতিরোধে উৎসাহিত করা হয়।

Receive

The staff member receives the complaint and documents:

- Name of complainant and contact details
- Date of incident and Date the complaint is being made
- What happened, where the issue occurred and who was involved

Staff member provides these details to their Project Manager/Supervisor.

Assess & Record

The Project Manager/Supervisor conducts an initial assessment and classifies the complaint as minor, general or sensitive and logs a complaint record with the Country office. Sensitive complaints are escalated to the Country Director or CEO . General complaints are assigned to a member of staff for management within 3 working days.

Respond

The assigned staff member contacts the complainant to clarify details, provides information on this complaints process, and expected resolution timing. A response/contact should be made with the complainant within five (5) working days.

Investigate

The cause of the complaint is identified/investigated as per the Investigation procedure (Appendix 3). Investigations should be completed within 30 working days with all details (including communications with complainant) outlined in the complaints register.

Resolve

The complainant shall be engaged on their views of the proposed resolution. Symbiosis International encourages resolution through dialogue and joint problem solving where appropriate. If the complainant is satisfied then the resolution should be actioned. The resolution details must also be recorded in the complaints register.

Further Action

If the complainant is not satisfied, Symbiosis International will initiate further investigation to determine what further action may be taken. In the case that satisfaction cannot be achieved, the matter may be referred to a third party for mediation. This should be completed within 30 working days.

Review

The complaints received, resolved and outstanding should be reviewed at least annually to support the improvement of the complaint resolution process. Sharing of experiences and integration of training for staff is encouraged to prevent future complaints on similar issues.

7 RESPONSIBILITIES

COMPLIANCE MONITORING AND REVIEW

7.1 The CEO and Country Director should meet to discuss complaints recorded by the organisation at minimum on an annual basis. Any trends or patterns should be identified and reported to the Symbiosis Board for information purposes. Remedial action must be taken where required to improve operational practices or provide training to staff.

7.2 The indicator of success for the complaints management process is that resolution is received to the satisfaction of both parties within the agreed amount of time specified in the majority of cases. Another indicator is that there are no recurring complaints about the same issues.

7.3 If zero complaints are being received, then the system needs to be assessed in the event it is inaccessible to stakeholders or is not trusted and needs to be revised.

7.4 This register will be provided to the CEO and Country Director at least annually for review. The purpose of this review is to analyse the data and identify if there is a need to improve or change organisational processes or practices.

7.5 An overview of the Complaints register and the CEO and Country Director review should also be provided to the Board of Directors on an annual basis summarising the type and number of complaints received as well as any recommendations.

RECORDS MANAGEMENT

7.6 It is the responsibility of the relevant country office to maintain a complaints register as per Appendix 2. The register should be kept in a secure location and managed in accordance with Symbiosis International's privacy policy.

7.7 Any sharing of records for reporting/review requirements must ensure that the information provided de-identifies the complainants where practicable to do so.

7.8 Complaint record forms (see Appendix 4) should be kept for the purpose of inputting data into the complaints register. The forms must be kept securely until the conclusion of the complaints process where all information is entered into the complaint register.

8 DEFINITIONS

TERMS AND DEFINITIONS

Complaint: means an expression of dissatisfaction made to an organisation, related to its products or services, or the complaint handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.

Complainant: means a person, survivor, aggrieved parties, organisation or its representative, making a complaint.

Enquiry: means a request for information or an explanation

Feedback: means opinions, comments, suggestions and expressions of interest in the products or services of the organisation

Stakeholder or interested party: means a person or group having an interest in the performance or success of the organisation.

9 APPENDICES

APPENDIX 1: ACFID: Guidance for the development of a Complaints Handling Policy

APPENDIX 2: Complaints Register

An organisational complaints register must be kept by each Country Office, administered by the following roles:

- Bangladesh - Human Resource Officer
- Australia - Company Secretary

Access to the register is restricted and must be kept digitally, in a secure drive which is backed-up regularly.

The register as a minimum should capture the following details:

- Date the complaint was received
- Nature and detail of complaint
- Who responded to complaint
- Communication made with the complainant throughout the complaints process
- How the complaint was resolved/dealt with
- Outcome
- Any further action required

APPENDIX 3: Complaint Investigation Procedure (Bangla Version)

তদন্তের উদ্দেশ্য হল পর্যাপ্ত তথ্য সংগ্রহ করা যাতে কি ঘটেছে এবং উপযুক্ত পদক্ষেপ কি হবে সে সিদ্ধান্ত নেয়া যায়। সকল অভিযোগই একই উপায়ে নিষ্পত্তি করার আবশ্যকতা নেই। পদ্ধতিসমূহ অভিযোগের ধরণ ও পরিস্থিতি অনুযায়ী ভিন্ন হওয়া উচিত।

১। প্রত্যাশা এবং অভিযোগ বোঝাঃ

যে ব্যক্তি অভিযোগ করছে তাকে যত দ্রুত সম্ভব অভিযোগ ব্যবস্থাপনা প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে হবে। অভিযোগকারী ব্যক্তির সাথে কথা বলতে হবে যে তিনি সমস্যার সমাধান কি হতে পারে বলে মনে করেন। তারা এটি প্রকাশ করতে পারে যে তারা কেন অভিযোগটি প্রথমত করেছেন, এই অভিযোগের মাধ্যমে কি চাচ্ছেন এবং এবং তাদের মতে সমস্যার সমাধানটি কি হতে পারে যাতে ভারসাম্য থাকে । এটা খুবই গুরুত্বপূর্ণ যে অভিযোগটি তোলা হয়েছে সেটা নিয়মমাফিক নাকি ব্যক্তি স্বার্থ চরিতার্থে।

২। একটি তদন্ত পরিকল্পনা আলোচনা করা

এটি তদন্তের অবস্থার একটি ওভারভিউ রাখার একটি উপায়। তদন্ত পরিকল্পনা একটি স্থির নথি নয়, কারণ প্রাথমিক ভাবে যা ধারণা করা হয় খুব কমই তদন্ত সে দিকে এগিয়ে যায়। তদন্তের সময় নতুন পরিস্থিতির উদ্ভব হলে, পরিকল্পনাটিতে আরও আলোচনা এবং পরিবর্তনের প্রয়োজন পরে। তদন্তের সময়;

- কে তদন্তে নেতৃত্ব দিচ্ছে এবং কে বিশেষজ্ঞ মতামত/ পুনঃমূল্যায়ন প্রদানের জন্য উপযুক্ত হতে পারে তা বিবেচনায় রাখতে হবে
- সাক্ষী বা স্টেকহোল্ডার কাদের থেকে তথ্য লাগতে পারে তা বিবেচনা করতে হবে এবং প্রশ্ন প্রস্তুত করতে হবে
- ঘটনার একটি সময়রেখা প্রস্তুত করতে হবে, বিশেষভাবে যদি বিষয়টি জটিল হয়
- তদন্তের স্বার্থে ঘটনার স্থানটি পরিদর্শন করা প্রয়োজন কিনা তা বিবেচনা করতে হবে
- কাজের জন্য সময়সীমা নির্ধারণ করা

যেকোনো পরিকল্পনা এবং তথ্য সংগ্রহ করা হোক তা সিম্বায়োসিস ইন্টারন্যাশনাল এর পলিসি অনুযায়ী সংরক্ষণ করতে হবে।

৩। সংগ্রহ এবং বিশ্লেষণঃ

সকল তথ্য সংগ্রহ করার পর তা বিশ্লেষণ এবং মূল্যায়ন করতে হবে। এতে অন্তর্ভুক্তঃ

- দুটি পক্ষ কি কি বিষয়ে এক মত পোষণ করবে
- বিবাদের প্রকৃত ঘটনা কি এবং কোনো অসঙ্গতি আছে কিনা
- পর্যাপ্ত তথ্য আছে কিনা বা আরও তদন্তের প্রয়োজন আছে কিনা
- তথ্যটি সংবেদনশীল কিনা বা সমাধানের জন্য তৃতীয় পক্ষকে (যেমনঃ আইন প্রয়োগকারী) দেওয়া দরকার কিনা। যদি তাই হয়, বিষয়টি কান্ট্রি ডিরেক্টর বা সিইও এর কাছে কাছে উত্থাপন করা উচিত যাতে কিভাবে পদক্ষেপ নিতে হবে তা নির্ধারণ করা যায়।

৪। রিপোর্ট প্রস্তুত করুনঃ

তদন্ত প্রতিবেদনটি হল একটি সারাংশ যা অভিযোগের বিবরণ দেয়-সমস্যাগুলো, প্রাপ্ত তথ্য, সমস্যাগুলির বিশ্লেষণ, অভিযোগ থেকে উদ্ধৃত পদক্ষেপ, উপসংহার এবং সুপারিশ। রিপোর্ট লিখতে হবে বা অভিযোগ রেজিস্টারে সংযুক্ত করতে হবে।

৫। সমাধান করুনঃ

তদন্ত পর্যায়ের শেষে অভিযোগের উভয় পক্ষকে ফলাফল সম্পর্কে পরামর্শ দেওয়া হয়। এটি একটি আলোচনার মাধ্যমে অর্জন করা যেতে পারে অথবা আরও উপযুক্ত হতে পারে যদি চিঠির মাধ্যমে তথ্য প্রদান এবং যোগাযোগ করা হয়।

APPENDIX 3: Complaint Investigation Procedure (English Version)

The purpose of the investigation is to obtain sufficient information in order to decide what has occurred and identify appropriate action. Not all complaints need to be dealt with in the same way. This procedure should be varied in accordance with the circumstances of the complaint.

1. Understand the Expectations and Allegations

Explain the complaint management process to the person making a complaint as early as possible. Speak to the person making a complaint again to find out what they think should happen to resolve the issue. This may reveal why they made the complaint in the first place. What they want to happen and what is a possible and reasonable outcome need to be balanced. It is important to clarify the allegations and ascertain if the complaint has arisen from personal agendas rather than from issues related to standards of conduct.

2. Discuss an Investigation Plan

This is one way to keep an overview of the status of an investigation. The Investigation plan is not a static document, as investigations rarely proceed as initially predicted. As new situations arise during an investigation, the plan will require further discussion and modification. To discuss:

- Consider who leads the investigation and who may be appropriate to provide specialist advice/review.
- Consider whether information is needed from witnesses or from other stakeholders and prepare questions.
- Build a timeline of events, particularly if the matter is complex.
- Consider whether a site visit supports the investigation.
- Establish time frames for actions.

Any plan and information collected must be kept in accordance with Symbiosis Privacy policy.

3. Collect and Analyse

After information has been gathered it has to be analysed and evaluated. This includes:

- What can be agreed upon between the parties?
- What facts are in dispute or are there any inconsistencies?
- Whether there is sufficient information or whether more investigation is needed
- Whether the information is sensitive or needs to be given to third parties (i.e. Law enforcement) for resolution. If so, the matter should be escalated to the Country Director or CEO to determine the course of action.

4. Prepare Report

The Investigation report is a summary that details the complaint - the issues, the information obtained, analysis of issues, actions arising from the complaint, conclusions and recommendations. The report should be written into or attached to the complaints register.

5. Resolve

At the end of the investigative stage, the parties to the complaint are advised about the outcome. This may be achieved by a discussion or it may be more appropriate to communicate the information in a letter format.

APPENDIX 4: Template Complaint Record Form (Bangla Version)

পুরো নাম	
আজকের তারিখ	
এনআইডি নম্বর	(যদি জানা থাকে)
যোগাযোগের বিস্তারিত ঠিকানা(অভিযোগকারীকে কমপক্ষে একটি যোগাযোগের মাধ্যম প্রদান করতে হবে)	
ফোন নম্বর	
ই-মেইল	
ঠিকানা	
অভিযোগের বিবরণ	
কি ঘটেছিল বলুন *(কার বিষয়ে এবং কি ব্যাপারে আপনি উদ্বিগ্ন তার বিস্তারিত বিবরণ লিখুন)*	
কখন ঘটেছে? দিন, তারিখ, সময়	
কারা জড়িত ছিল? অনুগ্রহ করে যদি কোনো সাক্ষী থাকে তা লিখুন	
সিম্বায়োসিস ইন্টারন্যাশনাল আপনার সাথে আবারো যোগাযোগ করতে পারে যদি আপনি যে বিস্তারিত তথ্য দিয়েছেন তা সম্পর্কে কোনো আলোচনার প্রয়োজন পরে। এতে আপনার মত আছে?	
অন্যান্য বক্তব্যঃ	

APPENDIX 4: Template Complaint Record Form (English Version)

Full Name	
Today's date	
NID number	(If known)
Contact Details (Complainant must provide at least one method of contact)	
Phone number	
Email	
Address	
Complaint Details	
Tell us what happened. *Include details on who and what you are concerned about*	
When did it happen? *Day, Date, Time*	
Who was involved? *Please also note any witnesses*	
Symbiosis International might need to contact you again to discuss the details you have provided. Is this okay?	
Other comments:	