

سياسة الشكاوى والمخاوف

جدول المحتويات

1. المقدمة 2
2. استخدام هذه السياسة 2
3. طلب تقديم خدمات من جانبنا 2
4. قرار غير رسمي 2
5. كيفية التعبير عن المخاوف أو تقديم شكوى كاملة 2
6. التعامل مع مخاوفك 3
7. ماذا لو كان هناك أكثر من كيان معني بالأمر؟ 3
8. التحقيق 4
9. المخرجات 4
10. وضع الأشياء في نصابها الصحيح 5
11. أمين المظالم 5
12. الدروس المستفادة 5
13. ماذا لو احتجت إلى المساعدة؟ 6
14. ما نتوقعه منك 6
15. الملحق أ - نموذج الشكاوى/المخاوف 8

1. المقدمة

تلتزم Beacon Cymru Group بالتعامل بكل فعالية مع أي مخاوف أو شكاوى قد تكون لديك بشأن خدماتنا. نهدف إلى حل أي مشكلات قد تساورك مخاوف بشأنها. سنهدف إلى تصحيح أي أخطاء تم ارتكابها. سوف نقدم لك أي خدمات مستحقة ما لم تكن قد حصلت عليها. إذا حدث خطأ ما، فسوف نعتذر بشأن ذلك وسنحاول المضي قدماً في الطريق الصحيح حيثما أمكن ذلك. نهدف أيضاً إلى التعلم من أخطائنا واستخدام المعلومات التي نكتسبها لتحسين مستوى خدماتنا.

2. استخدام هذه السياسة

عندما تعبر لنا عن مخاوفك أو شكواك، فإننا عادةً ما نرد بالطريقة الموضحة أدناه. ومع ذلك، في بعض الأحيان قد يكون لديك حق قانوني في الاستئناف، وبالتالي، بدلاً من التحقيق بشأن مخاوفك، سوف نشرح لك كيف يمكنك تقديم الاستئناف.

في بعض الأحيان قد يساورك القلق بشأن أمور لم يتم اتخاذ قرار بشأنها، (على سبيل المثال، القرارات بشأن ما إذا كنت قد رشحت من قبل السلطة المحلية أم لا للحصول على أحد عقاراتنا أو بعض مشكلات التخطيط، وما إلى ذلك)، ثم سنقدم لك النصح حول كيفية التغلب على مخاوفك.

لا تنطبق هذه السياسة على مشكلات الوصول إلى البيانات (التي يشار إليها غالباً باسم "حرية المعلومات")، مثل طلبات الوصول إلى موضوع البيانات أو غيرها من مسائل حماية البيانات. يرجى الاتصال بمسؤول حماية البيانات المعين في الاتحادات في تلك الظروف.

إذا كانت مخاوفك أو شكواك بشأن إجراء أو سلوك من جانب مقيم آخر في Beacon و/أو أحد الزوار، فقد ترغب في طرح الأمر عليه بشكل غير رسمي ومباشر. يمكنك العثور على المزيد من المعلومات في سياسة "السلوك المعادي للمجتمع" حول مدى قدرة Beacon على دعمك للقيام بذلك. لا يتم التعامل مع المخاوف والشكاوى من هذا النوع بموجب هذه السياسة، ما لم يكن هناك قلق أو شكوى حول كيفية الاستجابة تجاه هذا الأمر.

3. طلب تقديم خدمات من جانبنا

إذا كنت تتواصل معنا لغرض الحصول على خدمة (على سبيل المثال، الإبلاغ عن إصلاح أو طلب عقد لقاء)، فإن هذه السياسة لا تنطبق لأننا نحتاج إلى فرصة للرد على طلبك. إذا قمت بتقديم طلب للحصول على خدمة، ولم تكن راضياً عن مستوى تقديم الخدمة، فيمكنك الإفصاح عن مخاوفك كما هو موضح أدناه.

4. قرار غير رسمي

إننا نؤمن بأنه من الأفضل التعامل مع الأمور على الفور، إذا كان ذلك ممكناً. إذا كانت لديك مخاوف، فقم بالإفصاح عنها إلى الشخص الذي تتعامل معه. وسيعمل على إيجاد حلول لها. إذا كان هناك أية دروس يمكن استنباطها من التعامل مع مخاوفك، فسيقوم أحد الموظفين بلفت انتباهك إليها. إذا لم يستطع أحد الموظفين تقديم المساعدة، فسيتم شرح السبب الذي يقف وراء ذلك ويمكنك بعد ذلك طلب إجراء تحقيق رسمي.

5. كيفية التعبير عن المخاوف أو تقديم شكوى كاملة

يمكنك التعبير عن مخاوفك بأي من الطرق التالية:

- ✓ أخبر الموظف الذي تتواصل معه أنك تريد منا التعامل مع مخاوفك بشكل رسمي
- ✓ اطلب نسخة من نموذج الشكاوى الخاص بنا أو قم باستعراضها عبر موقعنا الإلكتروني

<https://www.coastalha.co.uk/making-a-complaint/>

✓ تواصل مع جهة الاتصال المركزية الخاصة بالشكاوى (فريق خدمة العملاء) من خلال رقم الهاتف 01792479200

✓ استخدم النموذج المتوفر عبر موقعنا الإلكتروني www.coastalha.co.uk

✓ يمكنك مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني ask@coastalha.co.uk

✓ يمكنك مراسلتنا عبر الدردشة المباشرة و/أو قنوات التواصل الاجتماعي الأخرى

✓ ويمكنك مراسلتنا عبر البريد على العنوان التالي:

Complaints & Concerns, Beacon Cymru Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.

تتوفر نسخ من السياسة ونموذج الشكاوى باللغات التالية:

- ❖ الويلزية
- ❖ الصينية التقليدية
- ❖ الصينية المبسطة
- ❖ البنغالية
- ❖ العربية
- ❖ البولندية

ستتم ترجمة السياسة والنماذج المتعلقة بها إلى لغات أخرى وبطريقة صوتية وحروف كبيرة وما إلى ذلك حسب الحاجة.

6. التعامل مع مخاوفك

سوف نقر رسميًا بمخاوفك في غضون خمسة أيام عمل ونعلمك كيفية عزمنا التعامل معها.

سنطلب منك إخبارنا بالطريقة التي تريد أن نتواصل بها معك وتحديد ما إذا كان لديك أي متطلبات معينة - على سبيل المثال إذا كان تعاني من إعاقة.

سنتعامل مع مخاوفك بطريقة صريحة وصادقة.

سوف نتأكد من أن تعاملاتك معنا في المستقبل لن تتأثر لمجرد أنك قد عبرت عن مخاوفك أو قدمت شكوى.

عادةً، لن تتمكن من التعامل مع مخاوفك إلا في حال إذا ما أبلغتنا بها في غضون ستة أشهر. هذا لأنه من الأفضل التعامل مع مخاوفك بينما لا تزال المشكلات جديدة لدى الجميع.

قد نتتمكن من التعامل مع المخاوف التي يتم لفت انتباهنا إليها بعد ذلك بشكل استثنائي. ومع ذلك، سيتعين عليك توضيح سبب عدم قدرتك على لفت انتباهنا إليها مسبقًا كما سنكون بحاجة إلى معلومات كافية حول المشكلة للسماح لنا بالتعامل معها بشكل صحيح. وعلى أي حال، لن يتم النظر في أي مخاوف بشأن أي من الأمور التي مضى عليها أكثر من ثلاث سنوات.

إذا كنت تعبر عن مخاوف بالنيابة عن شخص آخر، فسنحتاج إلى الحصول على موافقته لمناقشة الأمور معك.

7. ماذا لو كان هناك أكثر من كيان معني بالأمر؟

إذا كانت شكاوىك تشمل أكثر من كيان واحد، (على سبيل المثال، أكثر من اتحاد إسكان، ومقاولي إصلاح، وسلطة محلية، وأصحاب عقارات من القطاع الخاص، وما إلى ذلك)، فإننا سنعمل معهم عادةً لتحديد من يجب أن يتولى زمام المبادرة في التعامل مع مخاوفك. سوف تحصل بعد ذلك على اسم الشخص المسؤول عن التواصل معك أثناء النظر في شكاوىك.

إذا كانت الشكاوى تتعلق بكيان يعمل بالنيابة عنا، (على سبيل المثال ، مقاول الإصلاح)، فقد ترغب في إثارة المسألة بشكل غير رسمي ومباشر معه أولاً. ومع ذلك، إذا كنت تريد التعبير عن مخاوفك أو شكواك رسميًا، فإننا سوف ننظر في هذا الأمر بأنفسنا ومن ثم تتلقى الرد.

8. التحقيق

سنخبرك بمن وقع عليه الاختيار للنظر في مشكلتك أو شكواك. إذا كان قلقك واضحًا، فسنطلب عادةً من شخص ما يعمل في الخدمة النظر في الأمر والرد عليك. إذا كان الأمر أكثر خطورة، فقد نستقدم شخصًا من مكان آخر في المنظمة أو قد نقوم بتعيين محقق مستقل في حالات معينة.

سوف نوضح فهمنا لمخاوفك ونطلب منك تأكيد أننا ندرك الأمر جيدًا. سنطلب منك أيضًا إطلاعنا على النتيجة التي تأمل فيها.

سيحتاج الشخص المعني بشكواك عادةً إلى الاطلاع على الملفات التي نحتفظ بها ذات الصلة بشكواك. في حال عدم الرغبة في حدوث ذلك، فمن الضروري إطلاعنا على الأمر.

إذا كان هناك حل بسيط لمشكلتك، فقد نسألك عما إذا كان يمكنك القبول بهذا الحل. على سبيل المثال، عندما طلبك لخدمة ما ونرى على الفور أنه كان يجب عليك الحصول عليها. سنعرض عليك تقديم الخدمة بدلاً من إجراء التحقيق وإعداد تقرير.

سنهدف إلى حل المخاوف بأسرع ما يمكن كما أننا نتوقع التعامل مع الغالبية العظمى منها في غضون شهر تقويمي. إذا كانت شكواك أكثر تعقيدًا، فسنقوم بما يلي:

- ✓ إحاطتك علمًا خلال هذا الوقت بالسبب الذي نعتقد أنه قد يجعل التحقيق يستغرق وقتًا أطول
- ✓ إخبارك بمقدار الوقت الذي نتوقع استغراقه
- ✓ جعلك على اطلاع بما آلت إليه الأمور في التحقيق،
- ✓ تزويدك بتحديثات منتظمة، بما في ذلك إخبارك بما إذا كانت هناك أي تطورات قد تغير تقديراتنا الأصلي.

سيهدف الشخص الذي يحقق في مخاوفك إلى إثبات الحقائق أولاً. يعتمد مدى التحقيق على مدى تعقيد وخطورة المشكلات محل التحقيق. سنضع خطة تحقيق في الحالات المعقدة.

وفي بعض الحالات، قد نطلب عقد لقاء معك لمناقشة مخاوفك. وفي بعض الأحيان، قد نقترح اللجوء إلى الوساطة أو طريقة أخرى لمحاولة حل النزاعات.

سوف ننظر في الأدلة ذات الصلة. وقد يتضمن الأمر المعلومات التي قدمتها أو ملفات الحالة الخاصة بنا أو ملاحظات المحادثات أو الرسائل أو رسائل البريد الإلكتروني أو أي شيء قد يكون ذا صلة بمخاوفك. إذا لزم الأمر، سوف نتحدث إلى الموظفين أو غيرهم من المشاركين المعنيين ونطالع سياساتنا وأي استحقاقات وإرشادات قانونية.

9. المخرجات

في حال التحقيق في شكواك بشكل رسمي، فسنعلمك بما تم التوصل إليه. وإذا لزم الأمر، فسنصدر تقريرًا يوضح الأمر. سنشرح كيف توصلنا إلى هذه المخرجات والطرق المتبعة في ذلك.

وإذا وجدنا أننا ارتكبنا خطأ ما، فسنخبرك بما حدث والسبب وراء ذلك.

إذا وجدنا أن هناك خطأ في أنظمتنا أو في الطريقة التي نستخدمها للقيام بالمهام، فسنخبرك به وكيف أننا نخطط لتغيير الأشياء لمنع حدوثها مرة أخرى.

وفي حال ارتكابنا لأي أخطاء، فسنعتذر عن هذا الأمر لا محالة.

10. وضع الأشياء في نصابها الصحيح

في حال عدم حصولك على خدمة مستحقة من جانبنا، فسنهدف إلى توفيرها الآن إذا كان ذلك ممكناً. وعند عدم القيام بأمر ما على النحو الصحيح، فسنهدف إلى تدارك هذا الأمر وتصحيحه. في حال تعرضك للخسارة نتيجة خطأ من جانبنا، فسنحاول إعادتك إلى الوضع المتوقع من جانبك إذا ما جرت الأمور بشكل صحيح.

إذا كان عليك أن تدفع مقابل خدمة ما بنفسك، بينما كان يجب علينا تقديمها لك، فسنحاول رد التكلفة.

إذا لم تكن راضيًا عما آلت إليه الأمور في التحقيق، فيمكنك أن تطلب من مدير الخدمة ذات الصلة داخل الاتحاد مراجعة شكاوك قبل إحالة الأمر إلى أمين المظالم. يجب تقديم مثل هذه الطلبات إلى فريق خدمة العملاء. سيتم إطلاعك بعد ذلك على كيفية مراجعة شكاوك.

سوف يسعى المدير إلى حل المخاوف بأسرع ما يمكن، ويُتوقع أن يتعامل مع الغالبية العظمى من الشكاوى المُصعّدة في غضون شهر تقويمي.

11. أمين المظالم

إذا لم ننجح في حل شكاوك، فيمكنك تقديم شكوى إلى أمين مظالم الخدمات العامة في ويلز. يتسم أمين المظالم بكونه يعمل بشكل مستقل عن جميع الهيئات الحكومية ويمكنه النظر في شكاوك إذا كنت تعتقد أنك أو الشخص الذي تقدم الشكاوى نيابة عنه قد تعرض لما يلي:

- ❖ المعاملة بشكل غير عادل أو تلقي خدمة سيئة من خلال بعض الإخفاق من جانب مزود الخدمة
- ❖ التعرض لإجحاف شخصي بسبب الإخفاق في الحصول على الخدمة أو المعاملة بشكل غير عادل.

يتوقع أمين المظالم منك أن تلتفت انتباهنا إلى مخاوفك أولاً لمنحنا فرصة لوضع الأمور في نصابها الصحيح.

يمكنك الاتصال بأمين المظالم عبر:

الهاتف: 0300 790 0203

البريد الإلكتروني: ask@ombudsman-wales.org.uk

الموقع الإلكتروني: www.ombudsman-wales.org.uk

المراسلة عبر: Public Services Ombudsman for Wales, 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

هناك منظمات أخرى تنظر في الشكاوى. على سبيل المثال، يتعامل مكتب مفوض اللغة الويلزية مع الشكاوى المتعلقة بالخدمات في ويلز. يمكننا تقديم المشورة لك بشأن هذه المنظمات.

12. الدروس المستفادة

إننا نأخذ مخاوفك وشكاوك على محمل الجد ونحاول التعلم من أي أخطاء قد ارتكبناها.

- ✓ يطالع المديرون في الفرق ذات الصلة ملخصًا شهريًا لجميع الشكاوى لضمان الالتزام بالجدول الزمنية، وتعلم الدروس المستفادة سريعًا واتخاذ إجراءات المتابعة.
- ✓ ويطالع فريق الإدارة العليا ملخصًا لجميع الشكاوى كل ثلاثة أشهر بالإضافة إلى تفاصيل أي شكاوى ترتقي إلى مرتبة الخطورة.
- ✓ كما يراقب مجلس الإدارة لدينا أيضًا استجابتنا للشكاوى بشكل سنوي.

عندما تكون هناك حاجة لإحداث تغيير بالنظام، فإننا سنقوم بإعداد خطة عمل تحدد ما سيتعين علينا فعله، ومن المنوط بذلك ومتى يتم التخطيط للقيام بذلك. سنخبرك عند إجراء التغييرات التي وعدنا بها.

13. ماذا لو احتجت إلى المساعدة؟

سيهدف موظفونا إلى مساعدتك في إبلاغنا بمخاوفك. إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المساعدة، فسنحاول أن نوصلك بشخص يمكنه تقديم المساعدة. قد ترغب في الاتصال بوكالات مثل تلك المذكورة أدناه والتي قد تكون لديها القدرة على مساعدتك.

https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd	ابحث عن عضو Senedd الخاص بك
https://members.parliament.uk/FindYourMP	ابحث عن عضو البرلمان الخاص بك
https://solicitors.lawsociety.org.uk/	البحث عن محام
https://sheltercymru.org.uk/	جمعية شيلتر سيمرو
https://www.ageuk.org.uk/cymru/	مؤسسة Age Cymru
https://www.ascymru.org.uk/	جمعية Advocacy Support Cymru
https://www.advocacymatterswales.co.uk/	مؤسسة Advocacy Matters Wales

يمكن العثور على قائمة كاملة بهيئات المناصرة والمشورة عبر موقع ويب أمين المظالم - [/https://www.ombudsman.wales/advocacy-template](https://www.ombudsman.wales/advocacy-template)

يمكنك أيضًا استخدام سياسة المخاوف والشكاوى هذه إذا كنت تبلغ من العمر أقل من 18 عامًا. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يمكنك التحدث إلى شخص ما عبر Meic Helpline:

✓ هاتف: 0808 802 3456

✓ الموقع الإلكتروني www.meiccymru.org

أو اتصل بمفوض الأطفال في ويلز. تفاصيل الاتصال هي:

✓ هاتف 0808 801 1000

✓ البريد الإلكتروني post@childcomwales.org.uk

✓ الموقع الإلكتروني www.childcom.org.uk

14. ما نتوقعه منك

في أوقات الضيق أو المشكلات، قد يتصرف بعض الأشخاص بصورة خارجة عن طبيعتهم. ربما كانت هناك ظروف مزعجة أو مؤلمة أدت إلى الشعور بالمخاوف أو تقديم شكوى. نحن لا نعتبر السلوك غير مقبول لمجرد أن شخصًا ما يتسم بالقوة أو الحزم.

نؤمن بأن جميع مقدمي الشكاوى لهم الحق في الاستماع إليهم وفهمهم واحترامهم. كما نعتبر أيضًا أن موظفينا لديهم نفس الحقوق. لذلك، نتوقع منك أن تتحلى بالسلوك المهذب والمناسب في تعاملاتك معنا. لا نسمح أبدًا بالسلوك العدواني أو المسيء أو المطالب غير المعقولة أو المثابرة غير المعقولة.

لدينا سياسة منفصلة لإدارة المواقف التي نجد فيها تصرفات شخص ما غير معقولة و/أو غير مقبولة.

15. الملحق أ - نموذج الشكاوى/المخاوف

أ: التفاصيل الخاصة بك

اسم العائلة	الاسم الأول (الأسماء)	اللقب: السيد، السيدة، Mx، الأنسة، السيدة، أخرى (يرجى ذكر ذلك)
العنوان والرمز البريدي		
عنوان بريدك الإلكتروني		
رقم هاتف الاتصال خلال ساعات النهار		

يرجى ذكر الطريقة التي تفضلها للاتصال بك	
---	--

متطلباتك: إذا كانت طريقتنا المعتادة في التعامل مع الشكاوى تجعل من الصعب عليك استخدام خدمتنا، على سبيل المثال إذا لم تكن اللغة الإنجليزية أو الويلزية هي لغتك الأولى أو كنت بحاجة إلى التعامل معنا بطريقة معينة، فيرجى إخبارنا بذلك حتى يمكننا مناقشة كيفية تقديم المساعدة.

ب: تقديم شكوى نيابة عن شخص آخر: التفاصيل الخاصة به

يرجى الملاحظة: يجب أن تكون لدينا قناعة بأن تمتلك السلطة للتصرف نيابة عن الشخص الذي واجه المشكلة

الاسم بالكامل		
العنوان والرمز البريدي		
طبيعة العلاقة؟		
السبب وراء تقديم الشكاوى نيابة عنه؟		

ج: فيما يتعلق بمخاوفك/شكاوك

(يرجى متابعة الإجابة على الأسئلة التالية في ورقة (أوراق) منفصلة إذا لزم الأمر).

ج 1	اسم الإدارة/القسم/الخدمة محل الشكوى إذا كان هذا الأمر معلومًا
ج 2	ما رأيك فيما تم فعله من جانبهم بطريقة خاطئة/عدم القيام به؟
ج 3	صف حجم المعاناة أو التأثير الذي تعرضت له بشكل شخصي؟
ج 4	ما الذي تعتقد أنه يجب القيام به لوضع الأمور في نصابها الصحيح؟
ج 5	متى علمت بالمشكلة للمرة الأولى؟

--

ج 6	هل سبق لك أن طرحت مخاوفك على الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة؟ إذا كان الأمر كذلك، فيرجى تقديم تفاصيل موجزة عن كيفية حدوث ذلك ومتى كان هذا الأمر؟

ج 7	إذا كان قد مر أكثر من ستة أشهر منذ أن علمت بالمشكلة للمرة الأولى، فيرجى تقديم سبب عدم شكواك من قبل.

إذا كان لديك أي مستندات تدعم هذه المخاوف أو الشكوى فيرجى إرفاقها بهذا النموذج.

التاريخ.....

التوقيع.....

عند الانتهاء من هذا النموذج، يرجى إعادته إلى:

Complaints and Concerns – Customer Services Team, Beacon Cymru Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.