

سياسة التعامل مع شكاوى العملاء

G2a.

بيان السياسة

1.0

تلتزم العيادة بضمان تقديم خدماتها بامتياز ومن منظور نسوي مناهض للقمع. يتضمن هذا الالتزام دعم العمليات اللواتي لديهن مخاوف أو شكاوى حول الطريقة التي تم بها التعامل معهن أو خبرتهن الخاصة بطريقة تقديم الخدمة لهن. في كثير من الأحيان ، يمكن أن تكون الشكاوى المقدمة إلى العيادة جزءاً من تجربة جديدة بالنسبة للنساء اللاتي تعرضن للعنف والقمع والصدمات، حيث يتم الاستماع إليها وأخذها على محمل الجد. إذا كان الأمر كذلك، فنحن قادرون على مراجعة أنفسنا، والاقرار بالخلل. وكذلك على عدم الرد بطريقة دفاعية تعكس الشعور بالتأدي الشخصي.

ستقوم مديرة البرنامج بتوثيق جميع الشكاوى، سواء كانت رسمية أو غير رسمية، وستقوم المديرة التنفيذية بمراجعتها في غضون 48 ساعة عمل.

نشجع جميع المتعاملات مع العيادة على حل الخلافات والشكاوى والنزاعات باستخدام الأساليب غير الرسمية حيثما أمكن ذلك.

نطاق هذه السياسة

2.0

تتطبق هذه السياسة على جميع الشكاوى الواردة من أفراد الجمهور حول البرامج والخدمات والموظفين والمتطوعين لدينا. لا تتطبق هذه السياسة على شكاوى الموظفين أو المتطوعين لأن العيادة لديها سياسات وإجراءات محددة لمعالجة هذه الحالات.

على سبيل الممارسة ، يتم التعامل مع شكاوى العمليات التي يتم تقديمها بعد مضي أكثر من عام واحد على وقوع الحادث المزعم على أنها تجاوزت الوقت ويجب إحالتها مباشرة إلى الإدارة. ستنتظر الإدارة في مثل هذه الشكاوى المتأخرة في الحالات الإستثنائية فقط.

تعريف

3.0

يتم تعريف الشكاوى على أنها تعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بخدمة ما أو برنامج ما، أو إجراء أو قرار تتخذه العيادة، أو الطريقة التي تؤدي بها موظفات العيادة أو المتطوعات واجباتهن. تختلف الشكاوى عن الاستفسار أو الملاحظات أو الاقتراحات. تظهر الشكاوى عادة عندما يعتقد الشخص:

- بأن العيادة فشلت في عمل شيء متفق عليه أو متوقع
- بأنه لم يتم اتباع سياسة العيادة أو إجراءاتها
- بأن سياسة أو إجراءات العيادة غير عادلة أو غير ملائمة
- بأن خطأ ما قد حدث
- بأن موظفات العيادة أو المتطوعات قد تصرفن بطريقة خاطئة

الإجراءات

تقر العيادة بأنه قد يكون من الصعب على العمليات تقديم شكاوى رسمية. يُتوقع من جميع الموظفين والمتطوعات أن يكنّ على دراية بهذا الواقع، وأن يزودن العمليات اللواتي يرغبن في تقديم الشكاوى بالإمكانية المعقولة للوصول إلى المعلومات والدعم.

نشجع العمليات و ندعمهم في تحديد عملية تقديم شكاواهم ، والتي ستتضمن شكلاً من أشكال التواصل مع الموظفة المعنية أو الشخص / الأشخاص المعنيين.

ستتم متابعة الشكاوى على النحو الذي ترغب فيه العميلة ، بما في ذلك ما إذا كانت ستبُعث بالنتائج أم لا .

ستوفر العيادة كل ما يلزم لذلك من خدمات الترجمة والترجمة الفورية على نفقة العيادة.

قد لا يتم إشراك جميع الأطراف بالمعلومات التفصيلية حول النتائج المحددة و / أو الإجراءات المتخذة (على سبيل المثال، إن كان سيتم إتخاذ إجراء تأديبي بحق الموظفة نتيجة الشكاوى، فقد لا يتم تزويد العميلة بالتفاصيل المحددة ولكن قد يتم إخبارها بأنه سيتم إتخاذ إجراء تأديبي).

لن يتم نشر المعلومات التفصيلية والتي توضح هوية الأطراف المعنية على مستوى العيادة ؛ بدلاً من ذلك ، سنتلقى الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة معلومات عامة حول الشكاوى والتحقيق بها والنتائج التي تم التوصل اليها.

4.1 الشكاوى غير الرسمية

نشجع العمليات على التحدث مع مديرة البرنامج حول التساؤلات أو الأمور التي تبعث على القلق. في معظم الحالات، سيؤدي بحث أية مشكلة مع مديرة البرنامج إلى حل لهذه المشكلة. يمكنك القيام بذلك إما شخصياً أو عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني. قد يتضمن الدعم المقدم من الموظفين خيارات مثل دعم العميلة في كتابة خطاب إلى الموظفة / المتطوعة أو مشاركة إحدى المديرات في اجتماع معين. تشارك مديرات البرامج في التعامل مع التساؤلات أو المخاوف عند ظهورها. يجوز للعميلة أن تحضر معها شخص ما لدعمها، ولكن لأسباب تتعلق بالسرية، لا يمكن أن يكون هذا الشخص موظفة أو عميلة أخرى.

سنبذل قصارى جهدنا من أجل التوصل الى حل فيما يخص الشكاوى ضمن فترة زمنية مناسبة. عند تلقي أي شكاوى، سواء كانت خطية أو شفوية، ستستمع اليها الموظفة وستسعى لفهم شكاوك، وقد تحاول حلها على الفور. أما إذا كانت هناك حاجة للمتابعة، فستقوم الموظفة بتسجيل معلومات الاتصال الخاصة بك بما في ذلك اسمك ورقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني (إن وجد).

4.2 الشكاوى الرسمية

عندما لا تنجح المحاولات المذكورة أعلاه في حل المشكلة أو الشكاوى، أو عندما لا ترغب العميلة في الخوض في عملية الحل مع الموظفة، حينها تتيح العيادة للعميلة إجراء الشكاوى الرسمية.

تتصل العميلة بمديرة البرنامج شخصياً أو خطياً لتوضيح شكاواها. ستحاول مديرة البرنامج حل المشكلة بما في ذلك التحدث مع كل من الموظفة والعميلة لفهم نطاق المشكلة وستحاول إيجاد حل مرضٍ للعميلة.

تصعيد الشكوى الرسمية

إذا لم يتم التوصل الى حل لمشكلتك من خلال الخطوات الموضحة أعلاه، أو عندما تتعلق الشكوى بمديرة برنامج ، فيمكن تقديم شكوى رسمية خطية (عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني) إلى:

العنوان البريدي: المديرة التنفيذية
عيادة باربارا شليفر التذكارية
489 كوليدج ستريت، جناح 503
تورونتو، أونتاريو، M6G 1A5

البريد الإلكتروني: executive.office@schliferclinic.com

يرجى كتابة اسمك الكامل ومعلومات الاتصال ، لأن العيادة لا تستجيب أو تتخذ إجراءً بشأن الشكاوى المجهولة الهوية.

إذا كنت غير قادرة على تقديم شكوى رسمية بهذه الطريقة بسبب الإعاقة، فيمكنك الاتصال بالعيادة لطلب وسائل المساعدة ، والتي سيتم توفيرها وفقاً لسياسة الوصول الخاصة بالعيادة - معايير خدمة العملاء.

عملية تقديم الشكوى الرسمية

ستقوم المديرة التنفيذية للعيادة بالتعامل مع جميع الشكاوى الخطية بعد اتباع الخطوات المذكورة أعلاه. تلتزم العيادة بإجراءات عادلة في تعاملها مع الشكاوى. ستتم معاملتك باحترام وسيتم اطلاقك على وضعية شكوك. سنرد على كتابك في غضون 3 أيام عمل لتأكيد استلام الشكوى.

تهدف العيادة إلى حل جميع الشكاوى في غضون 30 يوماً من استلامها. إذا تعذر الوفاء بهذا الجدول الزمني، فسيتم إبلاغك بالأسباب وإعطائك إطاراً زمنياً معدلاً. عند الانتهاء من المراجعة، سيتم تزويدك بأسباب القرار المتعلق بالشكوى، وبهذا تكتمل عملية الشكوى الرسمية. لا توجد خطوات داخلية أخرى متاحة إذا ظلت العملية غير راضية عن نتيجة شكاواها.

السرية / عدم الانتقام

5.0

يجب على أي موظفة تتلقى شكوى أو إعراباً عن أي مخاوف أن تحافظ دائماً على سرية الموضوع من خلال عدم مناقشة المزاعم مع أفراد آخرين، إلا على أساس "الحاجة إلى المعرفة". على سبيل المثال، في بعض البرامج التي تتلقى تمويلاً من الوكالات الشريكة، قد تكون هناك حاجة لإشراك تلك الوكالات بالمعلومات حول هذه الشكاوى. بموجب هذه السياسة، لن يتعرض أي شخص يقوم بحسن نية بالتقدم بشكوى ما أو بالإعراب عن مخاوف معينة إلى الانتقام.

القيود

6.0

سيتم تقديم ملخص سنوي لجميع الشكاوى الرسمية إلى مجلس الإدارة أو لجنة مجلس الإدارة، بما في ذلك عدد تلك الشكاوى ونوعها.