

G2a. خط مشی شکایت مشتری

1.0 بیانیه خط مشی

کلینیک متعهد است که از ارائه خدمات عالی، از دیدگاه ضد ظلم و طرفداری از حقوق زنان اطمینان حاصل کند. بخشی از این تعهد شامل حمایت از مشتریانی است که در مورد نحوه برخورد با آنها یا روشی که ارائه خدمات را تجربه کرده اند، نگرانی یا شکایتی دارند. اغلب، شکایت از کلینیک میتواند بخشی از تجربه جدید شنیده شدن یا به طور جدی تلقی شدن برای زنانی باشد که با خشونت، ستم و ضربه های روحی روبرو شده اند. اگر اینطور باشد، ما میتوانیم تامل و فکر کرده، نقص خود را بپذیریم و به صورت تدافعی و ناراحتی شخصی واکنش نشان ندهیم..

تمام شکایات، اعم از رسمی یا غیر رسمی توسط مدیر برنامه مستند شده و ظرف 48 ساعت کاری توسط مدیر اجرایی بررسی خواهند شد.

همه افرادی که با کلینیک در ارتباط هستند تشویق میشوند تا در صورت امکان، اختلافات، شکایات و تضادها را با استفاده از روشهای غیررسمی حل و فصل کنند.

2.0 محدوده شکایت

این خط مشی به تمام شکایات دریافت شده از عامه مردم درباره برنامه ها، خدمات، کارکنان و داوطلبان ما اعمال میشود. این خط مشی برای شکایات دریافت شده از طرف کارمندان و داوطلبان بکار نمیرود، زیرا کلینیک دارای خط مشیها و روشهای خاصی برای رسیدگی به این موارد میباشد.

از نقطه نظر عملی، شکایات مشتری که بیش از یک سال پس از وقوع حادثه ادعا میشوند، عموماً به عنوان شکایت خارج از زمان تلقی میشوند و باید مستقیماً به مدیریت گزارش شوند. مدیریت به چنین شکایات دیرتر از وقت مقرر، فقط در شرایط استثنایی رسیدگی خواهد کرد.

3.0 تعریف شکایت

شکایت به صورت بیانی از نارضایتی در رابطه با یک خدمت، برنامه، عملکرد یا تصمیم اتخاذ شده توسط کلینیک یا روشی که کارکنان یا داوطلبان کلینیک به وظایف خود عمل میکنند، تعریف میشود. شکایت با پرسش، پاسخ به نظرخواهی و یا پیشنهاد تفاوت دارد. شکایات معمولاً زمانی به وجود می آیند که فردی موارد زیر را باور داشته باشد:

- کلینیک در انجام کاری که با آن توافق شده یا انتظار میرفته، کوتاهی کرده است
- خط مشی یا روش اجرایی کلینیک رعایت نشده است
- خط مشی یا روش اجرایی کلینیک ناعادلانه یا غیرکافی است
- اشتباهی رخ داده است
- کارمندان یا داوطلبان کلینیک به روشی غلط عمل کرده اند

4.0 روش های اجرایی

کلینیک قبول دارد که ممکن است مطرح کردن یک شکایت رسمی برای مشتریها دشوار باشد. از همه کارکنان و داوطلبان انتظار میرود که این واقعیت را مد نظر داشته باشند و به مشتریانی که قصد شکایت دارند دسترسی قابل قبول به اطلاعات را ارائه داده و با آنها همراهی کنند.

مشتریان، حمایت شده و تشویق به تعیین روند شکایتشان میشوند که این شامل نوعی ارتباط و مکالمه با کارمند (ان) مربوطه خواهد بود.

پیگیری شکایت مطابق با خواسته های مشتری خواهد بود، از جمله این که آیا او از پیامدهای آن باخبر میشود یا خیر.

تمام ترجمه های شفاهی و کتبی لازم توسط کلینیک و با هزینه کلینیک ارائه خواهند شد.

ممکن است اطلاعات دقیقی درباره پیامدهای خاص و/یا اقدامات انجام شده در اختیار همه طرفین قرار نگیرد (به عنوان مثال، اگر کارمندی قرار است به علت شکایتی تنبیه شود، ممکن است جزئیات خاصی به مشتری ارائه نشود، اما ممکن است فقط به او گفته شود که اقدامات انضباطی در حال انجام است).

اطلاعات دقیق و شناسایی نباید در کل کلینیک به اشتراک گذاشته شود؛ اما کارکنان و اعضای هیئت مدیره اطلاعات کلی را درباره شکایت، تحقیقات و پیامدها دریافت خواهند کرد.

4.1 شکایت غیر رسمی

به مشتری ها توصیه میشود که در مورد سوال یا نگرانی با یک مدیر برنامه صحبت کنند. در اکثر موارد، مطرح کردن یک مشکل با مدیر برنامه موضوع را حل خواهد کرد. شما میتوانید این کار را به صورت حضوری، تلفنی یا از طریق ایمیل انجام دهید. پشتیبانی از طرف کارکنان ممکن است شامل گزینه هایی مانند کمک به مشتری برای نوشتن نامه به کارکنان/ داوطلبان و یا درخواست حضور یک مدیر در جلسه باشد. مدیران برنامه در رسیدگی به سوالات یا نگرانی های مطرح شده دخالت دارند. مشتری میتواند یک فرد پشتیبان همراه خود بیاورد، اما به دلایل محرمانه بودن، این فرد نمیتواند یک کارمند یا یک مشتری دیگر باشد.

هر گونه تلاشی برای حل و فصل به موقع شکایات انجام خواهد شد. هنگام دریافت هر شکایتی، چه به صورت کتبی یا شفاهی، کارکنان به شکایت شما گوش میدهند و سعی میکنند که آن را درک کرده و بلافاصله در صورت امکان حل کنند. در صورت نیاز به پیگیری، کارکنان اطلاعات تماس با شما از جمله نام، شماره تلفن و آدرس ایمیلتان (در صورت موجود بودن) را یادداشت خواهند کرد.

4.2 شکایت رسمی

هنگامی که تلاشهای فوق برای حل یک نگرانی یا شکایت ناموفق هستند یا اگر مشتری مایل نیست در یک روند با کارکنان مشارکت کند، کلینیک یک روش شکایت رسمی را ارائه میدهد.

مشتری به صورت حضوری یا کتبی با مدیر برنامه تماس خواهد گرفت تا شکایت خود را توضیح دهد. مدیر برنامه سعی بر حل مشکل خواهد کرد که شامل صحبت با کارکنان و مشتری هر دو میباشد تا دامنه مشکل را بفهمد و سعی بر یافتن راه حلی خواهد کرد که برای مشتری رضایت بخش باشد.

تشدید شکایت رسمی

اگر شما از طریق مراحل شرح داده شده در بالا قادر به حل مشکل و نگرانی خود نبوده اید، یا اگر شکایت شما شامل یک مدیر برنامه می باشد، یک شکایت رسمی به صورت کتبی (از طریق پست یا ایمیل) میتواند به آدرس زیر ارسال شود:

آدرس پستی: مدیر اجرایی
کلینیک یادبود باربارا اشلايفر

489 College Street, Suite 503
Toronto ON M6G 1A5

آدرس ایمیل: executive.office@schliferclinic.com

لطفاً نام کامل و اطلاعات تماس خود را ارائه دهید، زیرا کلینیک به شکایات بدون نام و نشان پاسخ نمیدهد و یا اقدامی نمیکند.

اگر شما به علت ناتوانی قادر به ارسال شکایت رسمی به این روش نیستید، میتوانید با کلینیک تماس بگیرید و درخواست وسیله کمکی کنید که مطابق با خط مشی قابلیت دسترسی کلینیک - استانداردهای خدمات به مشتری ارائه خواهد شد.

روند شکایت رسمی

پس از پیگیری مراحل فوق، مدیر اجرایی کلینیک به تمام شکایات کتبی رسیدگی خواهد کرد. کلینیک هنگام رسیدگی به شکایات به یک روند عادلانه متعهد است. با احترام با شما رفتار خواهد شد و در مورد وضعیت شکایت تان باخبر خواهید شد. ما ظرف 3 روز کاری در مورد تایید دریافت شکایت شما پاسخ خواهیم داد.

هدف کلینیک این است که تمام شکایات را ظرف 30 روز از روز دریافتشان حل و فصل کند. اگر این زمانبندی مقدور نباشد، در مورد دلایل و یک مهلت زمانی تجدید نظر شده، به شما اطلاع داده خواهد شد. پس از اتمام بررسی، دلایل برای تصمیم گیری مربوط به شکایت که روند شکایت رسمی را تکمیل میکند، به شما ارائه میشوند. اگر مشتری کماکان از نتیجه شکایتش ناراضی باشد، هیچ مرحله رسیدگی داخلی دیگری در دسترس نمیباشد.

5.0 محرمانه بودن / بدون تلافی

هر کارمندی که نگرانی و یا شکایتی را دریافت میکند، باید همیشه محرمانه بودن را در مطرح نکردن آن ادعا با سایر افراد حفظ کند، مگر اینکه بر مبنای "نیاز به دانستن" باشد. به عنوان مثال، در مورد برخی از برنامه ها که از سازمانهای همکار بودجه دریافت میکنند، ممکن است لازم شود شکایات با آنها به اشتراک گذاشته شود. هیچ فردی که با حسن نیت و براساس این خط مشی ابهام یا شکایتی را ارائه کند متحمل تلافی نخواهد شد.

هر کارمندی که نگرانی و یا شکایتی را دریافت میکند، باید همیشه محرمانه بودن را در مطرح نکردن آن ادعا با سایر افراد حفظ کند، مگر اینکه بر مبنای "نیاز به دانستن" باشد. به عنوان مثال، در مورد برخی از برنامه ها که از سازمانهای همکار بودجه دریافت میکنند، ممکن است لازم شود شکایات با آنها به اشتراک گذاشته شود. هیچ فردی که با حسن نیت و براساس این خط مشی ابهام یا شکایتی را ارائه کند متحمل تلافی نخواهد شد.

6.0 سوابق

خلاصه ای از تمام شکایات رسمی شامل تعداد و نوع آنها به هیئت مدیره یا کمیته هیئت مدیره به صورت سالانه ارائه خواهد شد.