

## **G2a. Chính sách khiếu nại của khách hàng**

### **1.0 Công bố chính sách**

Văn phòng xin cam kết đảm bảo rằng các dịch vụ của chúng tôi được cung cấp một cách xuất sắc và theo quan điểm chống áp bức, nữ quyền. Một phần của cam kết này bao gồm việc hỗ trợ những khách hàng có thắc mắc hoặc phàn nàn về sự đối xử hoặc cách cung cấp dịch vụ đối với họ. Thông thường, một khiếu nại với Văn phòng có thể là một phần của một trải nghiệm mới nhằm để được lắng nghe và xem xét một cách nghiêm túc cho những phụ nữ đã từng bị bạo lực, áp bức và tổn thương. Nếu đúng như vậy, chúng tôi có thể phản ánh, thừa nhận sự chưa thiếu kém và không phản ứng với thái độ đối phó hoặc tổn thương cá nhân.

Tất cả các khiếu nại, dù chính thức hay không chính thức, sẽ được Giám đốc Chương trình ghi lại và được Giám đốc Điều hành xem xét trong vòng 48 giờ làm việc.

Tất cả những người liên kết với Văn phòng được khuyến khích giải quyết những khác biệt, khiếu nại và xung đột bằng các phương pháp không chính thức, bất cứ khi nào có thể.

### **2.0 Phạm vi**

Chính sách này áp dụng cho tất cả các khiếu nại nhận được từ các thành viên trong cộng đồng về các chương trình, dịch vụ, nhân viên và tình nguyện viên của chúng tôi. Chính sách này không áp dụng cho nhân viên hoặc tình nguyện viên vì Văn phòng có các chính sách và thủ tục cụ thể để giải quyết những trường hợp này.

Theo thông lệ, các khiếu nại của khách hàng được đưa ra trong hơn một năm sau khi sự việc được cho là diễn ra thường sẽ được coi là đã hết thời hạn và phải được chuyển trực tiếp đến ban quản lý. Ban quản lý sẽ chỉ xem xét những khiếu nại không đúng lúc như vậy trong những trường hợp ngoại lệ.

### **3.0 Định nghĩa**

Khiếu nại được định nghĩa là sự thể hiện sự không hài lòng đối với một dịch vụ hoặc chương trình nào đó, một hành động hoặc quyết định mà Văn phòng đưa ra hoặc cách mà nhân viên hoặc tình nguyện viên của Văn phòng thực hiện nhiệm vụ của họ. Khiếu nại khác với một cuộc điều tra, phản hồi hoặc một đề xuất. Khiếu nại thường phát sinh khi một người tin rằng:

- Văn phòng đã không làm điều gì đó như đã thỏa thuận hoặc mong đợi.
- Chính sách hoặc quy trình của Văn phòng chưa được tuân thủ
- Chính sách hoặc thủ tục của Văn phòng không công bằng hoặc không đầy đủ
- Một lỗi lầm đã xảy ra
- Nhân viên hoặc tình nguyện viên của Văn phòng đã hành động một cách sai trái

## 4.0 Quy trình

Văn phòng thừa nhận rằng khách hàng có thể gặp khó khăn khi gửi đơn khiếu nại chính thức. Tất cả nhân viên và tình nguyện viên phải lưu tâm đến thực tế này và cung cấp cho những khách hàng muốn khiếu nại khả năng tiếp cận thông tin và hỗ trợ hợp lý.

Khách hàng được khuyến khích và sẽ được hỗ trợ trong việc xác định quy trình khiếu nại của riêng họ, quy trình này sẽ bao gồm một số hình thức liên lạc với (các) nhân viên liên quan.

Việc theo dõi khiếu nại sẽ theo ý muốn của khách hàng, bao gồm cả việc liệu họ có được thông báo về kết quả hay không.

Tất cả các thông dịch và phiên dịch cần thiết sẽ được Văn phòng cung cấp và chi trả lệ phí.

Thông tin chi tiết về các kết quả cụ thể và / hoặc các hành động đã thực hiện có thể sẽ không được chia sẻ với tất cả các bên liên quan (ví dụ: nếu một nhân viên bị kỷ luật do khiếu nại, thân chủ có thể không được cung cấp các chi tiết cụ thể mà có thể chỉ đơn giản là được cho biết họ đang được xử lý kỷ luật).

Thông tin chi tiết và nhận dạng sẽ không được chia sẻ trong toàn bộ Văn phòng; thay vào đó, nhân viên và các thành viên Hội đồng quản trị sẽ nhận được thông tin chung về khiếu nại, cuộc điều tra và kết quả.

### 4.1 Khiếu nại không chính thức

Khách hàng được khuyến khích nói chuyện với người quản lý chương trình về một câu hỏi hoặc mối quan tâm nào đó. Trong hầu hết các trường hợp, đề cập vấn đề với người quản lý chương trình sẽ giải quyết được vấn đề. Quý vị có thể thực hiện việc này trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua email. Hỗ trợ của nhân viên có thể bao gồm các tùy chọn như hỗ trợ khách hàng viết thư cho nhân viên / tình nguyện viên hoặc để Người quản lý ngồi dự trong một cuộc họp. Những người quản lý chương trình tham gia vào việc xử lý các câu hỏi hoặc mối quan tâm khi chúng phát sinh. Khách hàng có thể mang theo người hỗ trợ nhưng vì lý do bảo mật, người này không thể là nhân viên hoặc khách hàng khác.

Mọi nỗ lực sẽ được thực hiện để giải quyết các khiếu nại một cách kịp thời. Khi nhận được bất kỳ khiếu nại nào, dù bằng văn bản hay bằng lời nói, nhân viên sẽ lắng nghe và tìm cách để hiểu rõ hơn về khiếu nại của quý vị, và có thể cố gắng giải quyết ngay lập tức. Nếu cần theo dõi, nhân viên sẽ ghi lại thông tin liên lạc của quý vị bao gồm tên, số điện thoại và địa chỉ email (nếu có).

## 4.2 Khiếu nại chính thức

Trong trường hợp các nỗ lực giải quyết mối quan tâm hoặc khiếu nại ở trên không thành công hoặc khi khách hàng không muốn tham gia vào một quy trình với nhân viên, Văn phòng sẽ cung cấp thủ tục khiếu nại chính thức.

Khách hàng sẽ liên hệ trực tiếp hoặc bằng văn bản với Giám đốc Chương trình để trình bày về khiếu nại của mình. Giám đốc Chương trình sẽ cố gắng giải quyết vấn đề bằng cách nói chuyện với cả nhân viên và khách hàng để hiểu phạm vi của vấn đề và sẽ cố gắng tìm ra giải pháp thỏa đáng cho khách hàng.

### ***Khiếu nại chính thức lên cao***

Nếu quý vị không thể giải quyết mối quan ngại của mình thông qua các bước được mô tả ở trên hoặc khi khiếu nại liên quan đến Giám đốc Chương trình, thì có thể gửi khiếu nại chính thức bằng văn bản (qua thư hoặc email) tới:

Địa chỉ gửi thư:

Executive Director (Giám đốc điều hành)  
Barbra Schlifer Commemorative Clinic  
489 College Street, Suite 503  
Toronto ON M6G 1A5

Xin vui lòng cung cấp họ tên và thông tin liên lạc của quý vị, vì Văn phòng không phản hồi hoặc xử lý các khiếu nại nặc danh.

Nếu quý vị không thể gửi đơn khiếu nại chính thức theo cách này do tình trạng khuyết tật, quý vị có thể liên hệ với Văn phòng để yêu cầu sự giúp đỡ phù hợp theo nhu cầu của từng cá nhân, dịch vụ này sẽ được cung cấp theo Chính sách Tiếp cận của Văn phòng - Tiêu chuẩn Dịch vụ Khách hàng.

### ***Quy trình khiếu nại chính thức***

Giám đốc Điều hành của Văn phòng sẽ xử lý tất cả các khiếu nại bằng văn bản sau khi các bước trên đã được thực hiện. Văn phòng cam kết thực hiện một quy trình công bằng khi giải quyết các khiếu nại. Quý vị sẽ được đối xử một cách tôn trọng và được thông báo về tình trạng khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ trả lời trong vòng 3 ngày làm việc để xác nhận rằng khiếu nại của quý vị đã được nhận.

Mục tiêu của Văn phòng là giải quyết tất cả các khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận hồ sơ. Nếu không thể đáp ứng mốc thời gian này, quý vị sẽ được thông báo về lý do và đưa ra khung thời gian sửa đổi. Sau khi hoàn thành việc xem xét, quý vị sẽ được cung cấp các lý do cho quyết định liên quan đến khiếu nại, điều này sẽ hoàn tất quy trình khiếu nại chính thức. Không có thêm bước nội bộ nào khác nếu khách hàng vẫn chưa hài lòng với kết quả khiếu nại của mình.

## **5.0 Bảo mật / Không trả thù**

Bất kỳ nhân viên nào nhận được khiếu nại hoặc quan ngại sẽ luôn giữ bí mật bằng cách không thảo luận các cáo buộc với các cá nhân khác, ngoại trừ trên cơ sở "cần biết". Ví dụ, trong một số chương trình nhận tài trợ từ các cơ quan đối tác, các khiếu nại có thể cần được chia sẻ với các cơ quan đó. Không ai sẽ bị trả thù nếu có thiện chí và đưa ra quan ngại hoặc khiếu nại theo chính sách này.

## **6.0 Lưu trữ**

Một bản tóm tắt của tất cả các khiếu nại chính thức, bao gồm số lượng và loại, sẽ được cung cấp cho Hội đồng quản trị hoặc Ủy ban Hội đồng quản trị hàng năm.