## رهنمای رسیدگی به شکایات

**طرح حمایت جامعه محلی**

[Sponsoring organisation name] **الگوی پالیسی و پروسیجر‌های شکایات**

[Sponsoring organisation name] شکایات را همچون فرصتی برای یادگیری و بهبود اقدامات آتی، همچنان فرصتی برای رفع مشکلات اشخاصی که شکایت کردند قلمداد می‌کند.

## این پالیسی برای چیست؟

پالیسی ما این است که:

* + - روند راپور شکایت را برای یک پناهنده مجددا اسکان یافته آسانتر بسازیم
		- یک پروسیجر عادلانه و به موقع برای شکایات فراهم نماییم
		- اطمینان حاصل کنیم هر شخص ارائه‌دهنده حمایت اسکان مجدد می‌داند در زمان دریافت یک شکایت کدام اقدامی باید انجام دهد
		- اطمینان حاصل کنیم که شکایات در صورت امکان، حل و فصل و روابط ترمیم واصلاح می‌شوند
		- معلوماتی را جمع‌آوری کنیم که به ما کمک می‌کنند خدماتی که به عنوان بخشی از توافق‌نامه حمایت ارائه شدند را بهبود بخشیم

## شکایت چیست؟

شکایت هر نوع ابراز نارضایتی، موجه یا غیر موجه، در مورد هر جنبه از مراقبتی است که به عنوان بخشی از توافق‌نامهٔ حمایت ارائه شده‌است.

بشمول شکایات در مورد این موارد خواهد بود:

* + - اشخاصی که مسئول ارائه حمایت مستقیم به فامیلی است که تحت مراقبت[Sponsoring organisation name] قرار دارد
		- کیفیت حمایت ارائه شده
		- غیره ارائه‌دهندگان خدمات (بطور مثال، مربوط به اسکان، ترجمان ها، ارائه‌دهندگان خدمات صحی یا تعلیم لسان انگلیسی)
		- بشمول شکایات از طرف این اشخاص نخواهد بود:
		- داوطلبین
		- غیره ارائه‌دهندگان
		- عموم مردم

(پالیسی جداگانه‌ای برای این اشخاص وجود دارد)

شکایات از طرف اعضای فامیل‌ مجدد اسکان یافته در مورد دیگر اعضای فامیل‌‌شان را شامل نمی‌شود، و از طریق پالیسی حفاظت به این شکایات رسیدگی می‌شود.

## کدام شخص می‌تواند شکایت کند؟

هر یک از اعضای فامیل‌ مجدد اسکان یافته که تحت مراقبت گروپ‌ حمایت کننده قرار دارند، می‌توانند شکایت کنند. شکایت بصورت شفاهی، تلیفونی، از طریق ایمیل یا بصورت کتبی قابل دریافت است. این پالیسی اساسا برای شکایات از طرف اعضای یک فامیل‌ مجدد اسکان یافته است و شکایات از طرف داوطلبین یا کارمندانی که مراقبت اسکان مجدد را ارائه می‌دهند را پوشش نمی‌دهد.

## چی‌قسم از معلومات یک شکایت استفاده می‌شود؟

تمامی معلومات شکایت بصورت حساس، با دقت و محرمانه بررسی خواهند شد، این معلومات تنها در اختیار کسانی قرار داده می‌‌شود که ضرور است از آنها مطلع باشند و از تمام الزامات مربوط به حفاظت از داده‌ها پیروی خواهد شد.

# پروسیجر شکایات

## چی‌قسم باید شکایت کرد؟

*شکایت شفاهی*

شکایت شفاهی باید در اولین فرصت با [insert the name of the nominated complaints officer] مطرح شود.

در صورتی که به دلیل ماهیت شکایت انجام آن امکان‌پذیر یا صحیح نباشد، شاکی باید با

[insert the name of the Lead Sponsor] به تماس شود.

*شکایت تلیفونی*

شکایت تلیفونی باید در اولین فرصت از طریق تماس با [insert name of the nominated complaints [officer با نمبر [insert phone number] صورت گیرد. در بسته خوش‌آمدگویی فامیل‌ این معلومات نیز گنجانده شدند.

در صورتی که به دلیل ماهیت شکایت انجام آن امکان‌پذیر یا صحیح نباشد، شاکی باید با [insert the name of [the Lead Sponsor با نمبر [insert number] به تماس شود.

*شکایت کتبی*

شکایت باید در اولین فرصت بصورت کتبی، از طریق ارسال ایمیل به [insert email address] یا ارسال مکتوب به آدرس ذیل صورت گیرد:

[insert address here]

## چی‌قسم باید به یک شکایت جواب داده شود؟

شکایاتی که بصورت تلیفونی یا شفاهی دریافت می‌شوند باید بلافاصله مکتوب شوند و بصورت امن آرشیف گردند. شخصی که شکایت را دریافت می‌کند باید:

* + - نام، آدرس و نمبر تلیفون تماس شاکی را ثبت کند
		- حقایق و معلومات شاکی را بنویسد
		- پروسیجر شکایات را به شاکی یادآوری کند
		- در مورد مراحل بعدی به شاکی رهنمایی بدهد و در مورد مقیاس‌های زمانی به او توضیحاتی را ارائه کند
		- در صورت امکان و ضرورت، از شاکی بخواهد با ارائه یک راپور کتبی از شکایت به لسان خود موضوع را تعقیب کند

شکایات ظرف 24 ساعت یا در روز کاری بعد بصورت تلیفونی یک جواب اولیه دریافت خواهند کرد. بعد از آن باید یک جواب کتبی دریافت شود، که ضمن تمام معلومات فوق، نام و معلومات تماس شخصی که برای رسیدگی به شکایت تعیین شده‌است در آن ارائه می‌گردد**.**

## حل و فصل شکایت

1. در بسیاری از موارد، شخصی که مسئول موضوع مورد شکایت است به بهترین وجه شکایت را حل و فصل می‌کند. در صورتی که شخص دریافت کننده شکایت احساس کند می‌توانند عاجل شکایت را حل و فصل کنند باید در صورت امکان و ضرورت این کار را انجام دهند.
2. خواه شکایت حل و فصل شود یا نشود، معلومات شکایت باید ظرف 48 ساعت در اختیار[state who [complaints should go to قرار داده شوند.
3. در اولین فرصت دریافت شکایت، [person who complaints go to] آن را در دفتر شکایات ثبت می‌کند. در صورتی که شکایت حل و فصل نشده باشد، آنها برای تحقیق و تفحص و انجام اقدام مناسب یک شخص صالح را منصوب خواهند کرد.
4. شخصی که به شکایت رسیدگی می‌کند باید ظرف 48 ساعت شکایات را تایید نماید. تاییدیه باید عنوان کند کدام شخص در حال رسیدگی به شکایت است و چی وقت شخص شاکی می‌تواند جواب را دریافت کند. یک کاپی از این پروسیجر شکایات باید ضمیمه شود
5. اگر شکایت به شخص خاصی مربوط است، باید آنها مطلع شوند و برای جوابگویی به عنوان بخشی از تحقیق و تفحص فرصت عادلانه‌‌ و به موقعی به آنها داده شود.
6. بطور ایده‌آل شاکیان ظرف 10 روز کاری باید یک جواب کتبی قطعی دریافت کنند.

بطور مثال اگر به دلیل اینکه تحقیق بطور مکمل انجام نشده‌است، این موضوع امکان‌پذیر نباشد، باید یک راپور پیشرفت با ذکر زمان ارائه جواب مکمل ارسال گردد.

1. شکایت چه موجه باشد یا خیر، جواب به شاکی باید اقداماتی که در تحقیق و تفحص از شکایت انجام شدند، نتیجه‌گیری‌های تحقیق و هر اقدامی که در اثر شکایت انجام شدند را تشریح دهد.
2. اگر شاکی احساس کند که مشکل مورد نظر بطور رضایت‌بخشی حل و فصل نشده‌است، می‌تواند برای تشدید شکایت درخواست ارائه دهد

## جوابگویی به شکایت تشدید یافته

اگر شاکی احساس کند شکایتش بعد از رسیدگی اولیه بطور رضایت‌بخشی حل و فصل نشده‌است، می‌تواند برای تشدید نمودن آن درخواست ارائه دهد. در این مرحله، شکایت برای [state who will be responsible for [handling escalated complaints ارسال می‌شود.

درخواست تشدید [how should this be made and to whom] باید ظرف مدت 48 ساعت بعد از دریافت تایید گردد.

شخص منصوب باید دریافت شکایت را بصورت کتبی تایید کند و در مورد طرز رسیدگی به درخواست تجدیدنظر به شاکی توضیح دهد.

شخص منصوب می‌تواند خود حقایق و معلومات دوسیه را بررسی کند یا شخص صالح دیگری را برای این کار تعیین نماید. این کار مستلزم بازنگری اسناد دوسیه و گفتگو با شخص مسئول رسیدگی به شکایت اول می‌باشد.

مشابه پروسه ای که در v)- vii) ذکر شدند باید طی شود.

هر شخصی که به شکایت اصلی رسیدگی نموده‌است باید مطلع شود و برای توضیح دلیل صدور رای اصلی فرصت کافی در اختیار او قرار گیرد.

رایی که در این مرحله صادر می‌شود نهایی است، مگر اینکه ضرورت باشد برای حل و فصل شکایت از کمک خارجی استفاده شود. [State who may make this decision for external resolution and from [whom resolution will be sought

## تغییر پروسیجر شکایات

حامی اصلی [insert name] می‌تواند به دلیل موجه پروسیجر را تغییر دهد. ممکن است برای جلوگیری از تعارض منافع، بطور مثال، شکایت علیه شخصی که مسئول بازنگری یک شکایت است، این کار ضروری باشد.

## نظارت و یادگیری از شکایات

شکایات [state frequency] بازنگری و مرور می‌شوند تا هر نوع روندی که ممکن است در آینده ضرورت به انجام اقدامات بیشتر داشته باشد شناسایی شود.

## ترجمه زبان

یک کاپی از این پالیسی‌ شکایات در اختیار فامیل‌‌ مجدد اسکان یافته به لسان مادری‌شان قرار خواهد گرفت. این کاپی در بسته خوش‌آمدگویی‌شان قرار داده می‌شود تا در اولین فرصت ورود به خانه جدیدشان به آنها داده شود.

در صورت ضرورت، هم برای شکایت و هم برای ارتباطات بعدی در طول جریان شکایت، از جلمه جواب نهایی، ترجمه به لسان مناسب نیز ارائه می‌شود.

## کدام شخص مسئول این پالیسی است؟

مسئولیت مکمل این پالیسی و اجرای آن با حامی اصلی [insert name] است.

پالیسی مورد تایید این سازمان است:

حامی اصلی [insert organisation name]تاریخ تایید:

این پالیسی بطور منظم بازنگری و در صورت ضرورت به‌روزرسانی می‌شود. تاریخ بازنگری پالیسی:

ضمیمه A- پروسه شکایت

بصورت حضوری/تلیفونی

خیر

ظرف 48 ساعت یک تاییدیه کتبی ارائه کند

آیا شکایت بصورت حضوری حل و فصل شده‌است؟

شخص دریافت کننده شکایت باید:

* معلومات شخصی

شاکی را ثبت کند

* تمام معلومات و حقایق را از شاکی جمع‌آوری نماید

معلومات شکایت برای ثبت در دفتر شکایات در اختیار [insert name] داده می‌شود

بصورت کتبی یا از طریق ایمیل

عضو فامیل‌ مجدد اسکان یافته شکایت می‌کند

بلی

خیر

بلی

شاکی خواستار تشدید شکایت است

شکایت اصلی و تحقیقات بعدی بطور مکمل بازنگری شدند

ظرف 48 ساعت یک تاییدیه کتبی ارائه کند

جواب کتبی برای شاکی ارسال شد

خیر

مکتوب توضیح دلایل تاخیر برای شاکی ارسال شد

بلی

آیا شکایت در یک مقیاس زمانی مشخصی به نتیجه رسید؟

شکایت بطور

مکمل مورد تحقیق و تفحص قرار خواهد گرفت

شکایت بازنگری شد و نکات آموزنده با اعضای گروپ‌ مربوطه به اشتراک گذاشته شد

جواب کتبی برای شاکی ارسال شد

ضمیمه B- فورم شکایت

اگر این کار را برای شما آسانتر می‌سازد می‌توانید به لسان عربی شکایت کنید. این فورم به شما و ما کمک می‌کند یک سند مستند در مورد موضوع و زمان وقوع آن در اختیار داشته باشیم.

|  |  |
| --- | --- |
| نام شخص/اشخاص شکایت کننده | تاریخ شکایت |
| دلیل شکایت (لطفا تا حد ممکن بطور مفصل تشرحح کنید، در صورت امکان هر موضوع را تیتروار با نقطه گلوله بنویسید) |
| بخش ذیل ذریعه [sponsor organization] عضو حل و فصل کننده شکایت پر می‌شود |
| شخص/ اشخاص دریافت کننده شکایت | تاریخ دریافت شکایت |
| مراحل انجام حل و فصل، چارچوب زمانی، فیدبک و نکات آموزنده، ارائه یک کاپی به شاکی |