Rêbera Hilkolandina Giliyan

*[Sponsoring organisation name]* **Siyaseta hilkolandina giliyan û mînaka pêvajoyên hilkolandina giliyan**

*[Sponsoring organisation name]* Giliyên wergirtî wek derfetek jibo hînbûn û pêşketinê jibo pêşerojê, her wiha derfetek jibo reforma şert û mercan bo kesên ku gilî vekirine, dibîne.

Ev siyaset (polîtîka) jibo çî ye?

Siyaseta me bi vî awayî ye:

* Hêsankirina pêvajoya ragihandina giliyê jibo penaberekî/ê ku ji nû va bi cih bûye
* Dabînkirina pêvajoyeke dadmendane û guncan jibo hilkolandina giliyan
* Piştrastbûn ji vê yekê ku gişt kesên ku berpirsê dabînkirina xizmetên piştgiriyê di warê bicihbûna dubare da ne, dizanin ku dema wergirtina giliyê divê çi kiryaran pêk bînin
* Piştrastbûn ji çareserkirina giliyan û reform û sererastkirina têkiliyan heke pêkan be
* Komkirina hin lêzanînan ku alîkariya me jibo xurtkirina xizmetên raberkirî wek beşek ji girêbesta piştgiriyê dikin

Gilî çî ye?

Gilê yanî her cûre ragihandina nerazîtiya bi hincet an ne bi hincet, têkildarî her yek ji berûlayên xizmetên lêmiqatebûnê yên raberkirî weke beşek ji girêbesta piştgiriyê. Ev siyaset pêkhatî ji giliyên jêrê ye:

* Gilîkirin li dijî kesên ku berpirsê piştevaniya rasterast ji malbatekê ne ku di bin çavdêriya *[Sponsoring organisation name]* da ye
* Gilîkirin ji kualîteya piştevaniya wergirtî
* Gilîkirin ji raberkirên din ên xizmetan (wek mînak raberkirên xizmetên têkildarî cihê mayînê, wergêrên devkî, raberkirên xizmetên bijîşkiyê an raberkirên xizmetên fêrkirina zimanê Inglîzî)

Ev siyaset pêkhatî ji giliyên raberkirî ji aliyê kesên jêrê nîne:

* Kesên xwebexş
* Raberkirên din ên xizmetan
* Endamên civakê

(Giliyên van kesan li gorî siyaseteke ciyawaz tê hilkolandin)

Ev siyaset wan giliyan nagire ber xwe ku endamên malbatekê ku ji nû va bi cih bûne li dijî hevdu raber kirine. Ev cûreya giliyan bi riya Siyaeta "Parastinê" tê hilkolandin.

Çi kesek dikare gilî bike?

Her yek ji endamên malbatekê ku ji nû va bi cih bûne û di bin çavdêriya koma piştgiriyê da ne, dikarin giliya xwe raber bikin. Gilî dikare bi awayê devkî, bi rêya telefonê, bi rêya E-Nameyê an bi awayê nivîskî were wergirtin. Ev siyaset tenê jibo hilkolandina giliyên wergirtî ji aliyê endamên malbatekê ku ji nû va bi cih bûye ye û giliyên wergirtî ji aliyê kesên xwebexş an kedkarên ku xizmetên lêmiqatebûnê yên têkildarî bicihbûna dubare raber dikin, nagire ber xwe.

Hûrgiliyên giliyekê çawa tên hilkolandin?

Dê hemî lêzanînên heyî di giliyekê da bi hestyarî û diqet û bi awayê nihênîbên hilkolandin û ev lêzanîn dê tenê bikevin ber destê wan kesan ku pêwîst e wan bizanin û di vî warî da dê gişt rêzikên têkildarî Parastina dane û lêzanînan bên şopandin.

Pêvajoya hilkolandina giliyê

Şêwaza ragihandina giliyê çawa ye?

**Giliya devkî**

Di yekem derfetê da divê ku giliya devkî bo *[insert the name of the nominated complaints officer]* were ragihandin.

Heke raberkirina giliya devkî ne pêkan be an li gorî pênaseya giliyê, ragihndina wê ya devkî guncan nebe, kesê Gilîker divê digel *[insert the name of the Lead Sponsor]* bikeve têkiliyê.

**Giliya telefonî**

Jibo ragihandina giliyê bi rêya telefonê, divê di yekemîn derfetê da bi rêya têkiliya telefonî digel *[insert name of the nominated complaints officer*] bi hejmara telefona *[insert phone number]* bikevî tevgrê. Lêzanînên di vî warî da di brûşora Xêrhatinê bo Malbatan jî hatiye nivîsandin.

Heke raberkirina giliyê bi riya telefonê ne pêkan be an li gorî pênase û cûreya Giliyê, ragihandina wê bi rêya telefonê guncan nebe, kesê Gilîker divê digel *[insert the name of the Lead Sponsor]* bi hejmara telefona *[insert number]* bikeve têkiliyê.

**Giliya nivîskî**

Divê kesê Gilîker di yekemîn derfetê da bi rêya şandina E-Nameyê (Email) bo adresa *[insert email address]* an bi rêya şandina nameyê bo navnîşana jêrê, giliya xwe ya nivîskî raber bike:

*[insert address here]*

Çawa divê bersiva giliyekê were dayînê?

Giliyên wergirtî bi awayê devkî an bi rêya telefonê divê bilez bên nivîsandin û bi awayekî ewleh bên arşîvkirin. Wergirê giliyê divê ku:

* Nav, navnîşan û hejmara telefona kesê/a Gilîker tomar bike
* Lêzanînên têkildarî giliyê binivîsîne
* Pêvajoya amadekirina giliyê ji kesê Gilîker ra bibêje
* Ji kesê Gilîker ra ragihîne ku di dewamê da dê çi karek bê kirin û dema teqrîbî ya kiryarên din jêra bibêje
* Heke pêkan be û di dema guncan da, ji kesê Gilîker bixwaze ku bi zimanê xwe, giliya xwe bi awayekî nivîskî şirove bike

Di heyama 24 saetan da an di roja din a karî, bersiva seretayî ya giliyê, dê bi rêya telefonê were raberkirin. Di dewamê da divê bersiva nivîskî ya pêkhatî ji hemî babetên li jorê, her wiha nav û hejmara telefonê ya berpirsê hilkolandina giliyan were raberkirin**.**

Çareserkirina giliyekê

1. Di gelek deman da baştirîn kar eva ye ku kesê berpirsê mijara giliyê, giliyê çareser bike. Heke kesê/a ku gilî ji wî/ê ra hatiye ragihandin hest bike ku dikare bi xwe bilez giliyê çareser bike, divê li gorî pêkanbûn û guncanbûnê, vî karî bike.
2. Çi gilî were çareserkirin û çi neyê çareserkirin, lêzanînên têkildarî giliyê divê di heyama 48 saetan da bo [state who complaints should go to] bên raberkirin.
3. Derdem piştî wergirtina giliyê, [person who complaints go to] divê ku vê giliyê di dosyeya giliyan da tomar bike. Heke gilî hîn jî çareser nebûbe, ewna dê kesekî guncan wek berpirsê pêkanîna lêkolînan û pêkanîna kiryarên guncan derbarê giliya hilêxistî diyar bikin.
4. Berpirsê hilkolandina giliyê divê di heyama 48 saetan da, piştrast bike ku gilî gihîştiye ber destê wî. Divê ku di piştrastkirina wergirtina raporê da, navê berpirsê hilkolandina giliyê, her wiha dema raberkirina bersivê bo kesê Gilîker, were nivîsandin. Versiyonek ji vê "Pêvajoya Hilkolandina Giliyê" divê bi belgeya piştrastkirinê ra were pêvekirin
5. Heke gilî têkildarî kesekî taybet e, divê wek beşek jibo her cûre pêvajoya pêkanîna lêkolînan, mijar bo kesê ku gilî li dijî wî/wê hatiye vekirin, were ragihandin û derfeta dadmendane û guncan jibo bersivdana bo giliyê, bo wî/wê were raberkirin.
6. Di rewşa îdeal da divê di heyama 10 rojên karî da, bersiva tekûz û nivîskî bo giliyan were raberkirin.
7. Heke ji ber hin sedeman ji wan temamnebûna lêkolînan, ev yek ne pêakn be, divê rapora pêşketina kar hevrê digel hilêxistina dema raberkirina bersiva tam, jibo Gilîker were şandin.
8. Çi giliya hilêxistî bi hincet be û çi nebe, di bersiva raberkirî bo kesê Gilîker da divê ku kiryarên pêkhatî bi mebesta pêkanîna lêkolînan derbarê giliya hilêxistî, encama lêkolînan û her cûre kiryara pêkhatî di encama giliya hilêxistî da, were şirovekirin.
9. Heke kesê têkildar hest bike ku pirsgirêk bi awayekî razîker nehatiye çareserkirin, dikare daxwaz bike ku giliya wî bo navend û jêderkên bilindtir jibo hilkolandinê were şandin.

Bersiva bo giliya raberkirî bo jêderkên bilindtir

Heke Gilîker hest bike ku piştî lêkolînên seretayî, pirtsgirêk bi awayekî razîker nehatiye çareserkirin, dikare daxwaz bike ku giliya wî/wê jibo hilkolandinê bo jêderkên bilindtir were şandin. Di vê qonaxê da, gilî dê jibo *[state who will be responsible for handling escalated complaints]* were şandin.

Piştrastkirina wergiritna daxwazê jibo şandina giliyê bo jêderkên bilindtir û *[how should this be made and to whom]* divê di heyama *48 saetan* dapiştî wergirtina vê daxwazê, bo Gilîker were ragihandin.

Kesê berpirs divê wergirtina giliyê bi awayekî nivîskî piştrast bike û ji Gilîker ra ragihîne ku daxwaza wî ya venihêrînê dê bi çi awayî were hilkolandin.

Kesê berpirs renge bixwe lêkolîna derbarê lêzanînên heyî li dosyeyê pêk bîne an nûnerekî bilind û guncan bike berpirsê pêkanîna vî karî. Ev lêkolîn renge hilkolandina belge û şehediyên heyî li dosyeyê her wiha gotûbêja bi kesê ku giliya seretayî hilkolandiye, bigire ber xwe.

Divê heman pêvajo bên şopandin ku pêştir di beşên v) – vii) da hatine şirovekirin.

Her kesê ku giliya seretayî hilkolandiye divê haya wî ji pêvajoya kar hebe û derfeta têrê jibo şiroveya hegerên biryara seretayî, ji wî ra were dayînê.

Biryara ku di vê qonaxê da tê dayînê, biryara dawiyê ye, meger ku jibo çareserkirina giliyê guncan be ku ji navend û jêderkên derveyî kompaniyê, daxwaza alîkariyê bê kirin. [State who may make this decision for external resolution and from whom resolution will be sought]

Guhertina pêvajoya hilkolandina giliyan

Piştevanê sereke bi navê [insert name] bi hebûna hegerên bi hincet, dikare hin guhertinan di pêvajoya hilkolandina giliyan da pêk bîne. Renge bi mebesta pêşîlêgirtin li pêkhatina dijheviya berjewendiyan, pêwîst be ku hin guhertin di Pêvajoya hilkolandina giliyan da pêk were. Mînakek ji dijheviya berjewendiyan dikare eva be ku giliya hilêxistî derbarê kesekî be ku bi xwe berpirsê hilkolandina giliyan e.

Çavdêriya li ser giliyan û hînbûna ji wan

Bi mebesta naskirina rûdanên ku renge nîşana hewcetiya bi kiryarên zêdetir be, gilî *[state frequency]* tên hilkolandin.

Wergera ziman

Versiyonek ji vê "Siyaseta Hilkolandina Giliyan", bi zimanê sereke yê malbata ku ji nû ve hatiye bicihkirin, dikeve ber destê wan. Ev versiyona wergerandî wek beşek ji brûşora xêrhatinê ku di dema derbasbûna vê malbatê bo mala wan a nû, dikeve ber destê wan, dê were bicihkirin. Heke pêwîst bike, him giliya hilêxistî û him têkiliyên li pey vê giliyê di heyama pêvajoya hilkolandina giliyan her wiha bersiva dawiyê, dê bi zimanê guncan bên wergerandin.

Çi kesek berpirsê vê siyasetê ye?

Berpirsiyariya giştî ya vê siyasetê û cihanîna wê li ser ustiyê piştevanê sereke bi navê *[insert name]* ye.

Ev siyaset ji aliyê kesê li jêrê va hatiye piştrastkirin:

Piştevanê sereke *[insert organisation name]* Roja Piştrastkirinê:

Ev siyaset bi awayekî berdewam dê bikeve ber venihêrînê û heke pêwîst bike dê were birojkirin. Roja venihêrîna Siyasetê:

**Pêveka A – Pêvajoya Hilkolandina Giliyan**

Gilîker dixwaze ku giliya wî/wê bo navendên bilindtir were şandin

Piştrastkirineke nivîskî di heyama 48 saetan ra raber bike

Bersiva nivîskî bo Gilîker hat raberkirin

Lêzanînên Gilîker bo *[insert name]* bişîne da ku ew van lêzanînan di dosyeya Giliyê da tomar bike

Gelo gilî bi awayê amadebûn (Hizûrî) hatiye çareserkirin?

Endamek ji malbata nû-bicihkirî giliyê hilêdixe

Bersiva kurt derbarê piştrastkirina wergirtina giliyê bo Gilîker hat şandin

Gelo di heyama demî ya diyarkirî da, derbarê giliyê encamek hatiye bidestxistin?

Gilî

Dê bi awayekî tam were lêkolînkirin

Gilî hatiye hilkolandin û dersên hînbûyî ji wê dê bi endamên koma têkildar ra were parvekirin

Kesê/a wergirê rapora Giliyê divê:

* Lêzanînên kesê/a Gilîker

Tomar bike

* Tevahiya lêzanînan ji Gilîker werbigire

Piştrastkirineke nivîskî di heyama 48 saetan ra raber bike

Giliya seretayî û lêkolînên li peyb wê bi awayekî tam û tekûz kete ber venihêrînê

Bersiva nivîskaî bo Gilîker hat raberkirin

Bi awayê nivîskî an bi rêya E-Nameyê

Bi awayê amadebûn/Telefonî

Belê

Na

Na

Belê

Belê

Na

**Pêveka B – Forma Giliyê**

Heke gilî bi zimanê Erebî bo te hêsantir e, tu dikarî giliya xwe bi vî zimanî raber bikî. Ev form bi vê mebestê hatiye amadekirin ku alîkariya te û me di wergirtina lêzanînan derbarê pirsgirêka heyî û her wiha derbarê dema qewimîna vê pirsgirêkê da bike.

|  |  |
| --- | --- |
| Navê kesê/a (kesên) hilêxerê (Raberkerê) Giliyê | Roja Gilîkirinê |
| Hegerên hilêxistina Giliyê (Ji kerema xwe giliya xwe heta radeya pêkan bi awayekî deqîq binivîse û heke pêkan e bi awayê babetî mijar û meseleyên heyî jî vebêje) | |
| Beşa jêrê divê ku ji aliyê berpirsê çareserkirina Giliyan [sponsor organisation] were tijîkirin | |
| Kesê/a (kesên) wergirê rapora Giliyê | Roja wergirtina rapora Giliyê |
| Kiryarên pêkhatî jibo çareserkirina giliyê, heyama demî, fîdbek (feedback) û babetên hînbûyî, kopyayek ji vê formê bide Gilîker | |