

دليل تقديم شكوى

هل يمكنني تقديم شكوى؟

يحق للعملاء الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و 17 عاما الحصول على محامي مستقل يمكنه المساعدة ودعم قراراتك وعونك على التحدث إن سارت الأمور على نحو خاطئ. ويمكن الاستعانة بهم من خلال مكتب مفوضي الطفل. يرجى إبلاغنا عند الحاجة للمساعدة على التواصل معهم.

childrenscommissioner.gov.uk

الاتصال برقم **020 7783 8330**
Children's Commissioner for England
Sanctuary Buildings
20 Great Smith Street
London
SW1P 3BT

يمكنك تقديم شكوى في حالة عدم رضاك عن خدمات Stonewater، في حالة ما يلي:

أخبرت Stonewater عن الخدمة التي تحتاجها، ولم تحصل على الإجابة المرجوة.

قصر أحد شركائنا المتعاقدين في إصلاح مشكلة أو تصرف على نحو غير لائق.

أساءت Stonewater في التعامل مع تقرير متعلق السلوك المعادي للمجتمع.

تم خرق سياسة Stonewater أو لم تتبع على نحو صحيح. في بعض الحالات، لن نتمكن من التحقيق في شكواك، بما في ذلك في حالة شروعنا بالفعل بالتحقيق أو وجود إجراء آخر يمكنك اتباعه لحل المشكلة. يرد في سياسة الشكاوى والإطراء والتعليقات* لدينا الحالات التي يمكنك فيها التحقيق وعدم التحقيق في شكواك.

إن لم نتمكن من التحقيق في شكواك، فسنوضح لك السبب ونوجهك إلى إلى [Housing Ombudsman Service](#) للحصول على الدعم.

* يمكنك قراءة سياسة الشكاوى والإطراء والتعليقات الخاصة بنا عبر موقع www.stonewater.org/about-us/policies/

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى بأي من الطرق المذكورة أدناه:

stonewater.org/ / supporting-you/making-a-complaint/
عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء عبر الرقم
01202 319 119

عن طريق مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على
customerfeedback@stonewater.org

عن طريق إرسال رسالة خاصة إلينا على قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا. من أجل حماية خصوصيتك، لا يمكنك حل شكواك عبر المشاركات العامة أو التعليقات.

من خلال إرسال خطاب لنا في العنوان التالي:
Stonewater, Suite C, Lancaster House
Grange Business Park
Enderby Road
Whetstone
Leicester
LE8 6EP

هل يمكن لشخص آخر تقديم شكوى نيابة عنِّي؟

نعم - يمكن لشخص آخر تقديم شكوى نيابة عنك. يمكن أن يكون هذا الشخص صديقاً أو فرداً من العائلة أو مستشاراً محلياً أو نائباً. لذلك سنحتاج منك مشاركة إذن كتائبي معنا؛ حتى نتمكن من مناقشة قضيتك معه.

بخصوص الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و 17 عاماً

في أماكن الإقامة المدعومة لدينا في أي وقت، يمكنك أن تطلب من مكتب مفوض الأطفال مساعدتك على حل شكواك وتطلب منه تقديم محامي. يمكنهم تقديم المساعدة في كافة التفاصيل المتعلقة بشكواك بشأن الخدمات التي تلقيتها منا أو بشأن منزلك، ويمكنهم إلقاء نظرة على طريقة تعاملنا مع الشكوى.

وضع الأمور في نصابها الصحيح

توجد الكثير من الأشياء التي يمكننا القيام بها لوضع الأمور في نصابها الصحيح إذا حدث خطأ.

يمكننا ما يلي:

الاعتذار وتقديم شرحاً أو مزيداً من المعلومات لك

التأكد من تنفيذ أي إصلاحات مطلوبة

التعلم من شكوكك لتحسين خدماتنا

التأكد من حصول زملائنا على إرشادات ودعم إضافيين لمساعدة

العلماء الآخرين

لوحة التعرّف على شكاوى العملاء (CCLP)

تساعد لوحة التعرّف على شكاوى العملاء Stonewater وعملائنا بالاطلاع على بيانات الشكاوى وما يتعلّق بها من معلومات؛ لمعرفة مواطن تحسين خدماتنا.

إن كنت مهتماً بالانضمام إلى اللجنة، فيرجى زيارة الرابط التالي
stonewater.org/get-involved

The Housing Ombudsman

يمكنك، في أي مرحلة، إحالة شكوكك إلى Housing Ombudsman Service للحصول على الدعم والتوجيه. في حالة عدم رضاك عن الواردة من جانبنا في المرحلة الثانية لشكوكك، فيمكنك أن تطلب من Housing Ombudsman Service التحقيق في تعاملنا مع شكوكك. سيراجع Housing Ombudsman Service بعد ذلك بوعاث قلقك وطريقة ردنا قبل اتخاذ قرار بشأن في حالة ردنا بطريقة ملائمة بما يتماشى مع قانون معالجة الشكاوى وسياساتنا.

يمكنك الاتصال بـ Housing Ombudsman Service عبر ما يلي:

موقعهم الإلكتروني:

housing-ombudsman.org.uk

فهاتلاربع

ساعة (3000 111 0300) من 9:15 صباحاً حتى 5:15 مساءً
مجلالى لإنينثلا نما

براء البر: يد

Housing Ombudsman Service

PO Box 1484, Unit D
Preston, PR2 0ET

لمعرفة المزيد بشأن طريقة تعامل Stonewater مع الشكاوى أو لمزيد من المعلومات والمشورة، بما في ذلك سياسة الشكاوى الخاصة بنا، تفضل بزيارة الموقع التالي

stonewater.org/complaints

التعديلات

إننا ملتزمون بتوجيه خدماتنا لمصلحة عملائنا. عند تلقي شكوكك، سنطلب منك طريقة الاتصال المفضلة لمساعدتنا على البقاء على اتصال طوال عملية دراسة الشكوى. عند الحاجة إلى أي تعديلات أو دعم إضافي، فنشجعك على التحدث عن هذه الأمور بالتوافق مع إيجاد حل لشكوكك.

عملية إدارة الشكاوى

المرحلة الأولى

عند استلام شكوكك، ستلتقي اتصالاً من متلقي الشكاوى لمناقشة شكوكك وطريقة حلها. سنكتب هذا في خطاب شكر، على أن يتم إرساله في غضون خمسة (5) أيام عمل. ثم سنعمل مع مجالات الخدمة للتحقيق فيما حدث، وطريقة تصحيحها. سيتم إرسال هذا الرد إليك في غضون عشرة (10) أيام عمل. في الحالات التي تحتاج إلى مزيد من الوقت، سن Vick عل اطلاع دائم.

المرحلة الثانية

إن لم تكن راضياً عن نتيجة شكوكك في المرحلة الأولى، فيمكنك التصعيد إلى المرحلة الثانية من عملية الشكاوى لدينا. سيراجع أحد أعضاء فريق كبار الموظفين لدينا شكوكك، بهدف الرد عليك في غضون عشرين (20) يوم عمل. في الحالات التي تحتاج إلى مزيد من الوقت، سن Vick عل اطلاع دائم.