|  |
| --- |
| **خدمات مسیحی بیتانی**  **انتقاد/شکایت رسمی مشتری**  **پالیسی و طرزالعمل** |

**عملیاتی**

**پالیسی**

این پالیسی خدمات مسیحی بیتانی و شرکت‌های تابعه آن (بیتانی) است که برنامه را برای مشتریان ارائه دهند تا بتوانند به انتقادات یا شکایات رسمی که در مورد خدمات ارائه شده دارند، جواب بدهند.

**طرزالعمل**

**حق مشتری و دسترسی به ارسال انتقاد/شکایت رسمی**

* مشتریان حق دارند انتقاد/شکایت رسمی بدون دخالت یا عمل متقابل ارائه کنند.
* مشتریان از پالیسی انتقاد/شکایت رسمی مشتری در ابتدای ارائه خدمات یا در زمان امضای قرارداد خدمات، هر کدام که تطبیق شود، مطلع می شوند.
* یک کاپی از پالیسی و طرزالعمل انتقاد/شکایت رسمی مشتری از طریق دفاتر شعبه، وب سایت [www.bethany.org](http://www.bethany.org) و/یا از طریق برنامه خدمات اختصاصی، در دسترس همه مشتریان میباشد.
* جوانانی که از طریق برنامه کودکان بدون همراه (UC) تحت مراقبت های خارج از خانه قرار می گیرند، امکان دارد که در تهیه پیش نویس شکایت کتبی از یک جوان دیگر، کارمند بیتانی، عضو فامیل یا نماینده قانونی کمک بگیرند.
* طرزالعمل شکایت ممکن است توسط جوانانی که تحت مراقبت های خارج از خانه در برنامه کودکان بدون همراه (UC) هستند، برای گزارش سوء استفاده یا آزار جنسی و رفتار جنسی نامناسب استفاده شود. شکایتی که شامل خطر فوری به جوانان است باید توسط سرپرست/رئیس برنامه یا مدیر شعبه که مسیر مناسب اقدام را تعیین میکند، فوری جواب داده شود.
* تمام جوانان دیگری که از طریق بیتانی تحت مراقبت های خارج از خانه قرار دارند، از حقوق مشتری و طرزالعمل های شکایت مطابق با لزومات جواز ایالتی و محلی برخوردار هستند.

**ارسال انتقاد/شکایت رسمی**

1. زمانیکه مشتری یک انتقاد/شکایت رسمی کتبی یا شفاهی ارائه می کند، کارمندان یک کاپی از فورم شکایت را در اختیار مشتری قرار می دهند یا در صورت نیاز به مشتری در تکمیل نمودن فورم کمک می کنند.
2. یک انتقاد/شکایت رسمی کتبی به مدیر شعبه یا کارمند تعیین شده ارسال خواهد شد، که اطمینان حاصل می کند که حداقل یکی از بررسی های سطح، بدون دخالت کارمندان شامل در شکایت انجام می شود.
3. تمام تلاش ها برای حل و فصل انتقاد/شکایات رسمی مشتریان در سطح شعبه انجام می شود.

**رسید انتقاد/شکایت رسمی و جلسه ابتدائیه**

در مکان‌هایی که دارای جعبه شکایات هستند، جعبه هر روز بررسی می‌شود و به شکایات اضطراری به موقع و مناسب نسبت به اتفاق جواب داده می‌شود.

1. مدیر شعبه یا کارمند انتخاب شده، انتقاد/شکایت رسمی را ظرف پنج (5) روز کاری برای همه شکایات غیر اضطراری تایید می کند. برای شنیدن انتقاد/شکایات رسمی شناسایی شده، جلسه، مصاحبه یا کنفرانس تلفنی با مشتری برنامه ریزی می شود.
2. در جلسه، مشتری، شاهد و/یا کارمند ممکن است حقایق و شواهد مربوط به انتقاد/شکایت رسمی را ارائه و ثابت کنند و یا اطلاعات ارائه شده را مورد بحث و سوال قرار دهند و یا هم رد کنند.
3. گزارش جلسه طی پنج (5) روز کاری پس از تصمیم رسمی به مدیر منطقه ارائه می شود که شامل تصمیم رسمی و استدلال می باشد.
4. یک کاپی از تصمیم رسمی و استدلال کتبی ظرف 30 روز پس از دریافت شکایت توسط شعبه، به مشتری داده می شود. اگر جلسه اولیه به دلیل مشکلات برنامه ریزی مشتری امکان پذیر نباشد، ممکن است تمدید شود، اما بیشتر از 15 روز پس از جلسه اولیه طول نمیکشد.

**درخواست تجدید نظر تصمیم به دفتر نمایندگی**

1. اگر مشتری از تصمیم ناراضی باشد، می تواند ظرف ده (10) روز کاری درخواست کتبی برای بررسی توسط مدیر منطقه ارائه دهد که به صورت حضوری یا از طریق تماس کنفرانسی برنامه ریزی می شود.
2. رئیس بخش ظرف پانزده (15) روز کاری پس از جلسه تجدیدنظر به تصمیم نهایی می رسد و یک کاپی رسمی از تصمیم را به مشتری ارائه می دهد. امکان دارد در صورت نیاز با مدیر عامل/رئیس یا سایر کارمندان مربوطه مشورت شود.

**ثبت سوابق**

1. سوابق اصلی تمام جلسات در دفتر شعبه در دوسیه مشتری نگهداری می شود و یک کاپی آن به مدیر بهبود عملکرد و کیفیت (PQI) ارسال می شود. تیم بهبود عملکرد و کیفیت، همه انتقادات/شکایات رسمی را دو بار در سال به عنوان بخشی از تلاش‌های مداوم درحال پیشرفت، بررسی می‌کنند.

**درخواست تجدیدنظر تصمیم خارج از دفتر نمایندگی**

1. زمانی که بودجه دولتی از خدمات/برنامه پشتیبانی می کند یا اگر مشتری اعتقاد دارد که تصمیم بر خلاف مقررات یا قوانین ایالتی است، مشتری از حق خود برای درخواست تجدیدنظر به اداره ایالتی مربوطه (معمولاً وزارت خدمات بشری یا محکمه عمومی ایالت) مطلع خواهد شد.
2. اگر شکایت/شکایت رسمی مربوط به فرزندخواندگی بین کشوری باشد، مشتریان حق دارند شکایتی را به اداره ثبت لاهه در وزارت امور خارجه ایالات متحده، دفتر امور کنسولی تسلیم کنند -   
   <http://adoption.state.gov/hague_convention/agency_accreditation/complaints.php>

**جایگزین طرزالعمل شکایات مصرف کننده (تصویب / اصلاح شده 1998، 1995، 2003، 2006، 2009)**

سطح پذیرش: CR 1

راهنمای ORR برای اطفالی که بدون همراه وارد ایالات متحده می شوند: بخش 4

تصویب شده: 05/17/1988 توسط هیئت مدیره ملی

تجدید نظر شده: 05/23/2995

تجدید نظر شده/تصویب شده: 04/07/2003 توسط تیم رهبری

تجدید نظر شده/تصویب شده:06/16/2006 توسط کمیته مدیریت کیفیت

تجدید نظر شده/تصویب شده: 11/14/2012،09/14/2017 ،10/31/2017 ، 10/02/2019 توسط تیم بهبود عملکرد و کیفیت

**تجدید نظر شده/تصویب شده: 09/09/2022 توسط تیم بهبود عملکرد و کیفیت**

|  |
| --- |
| **خدمات مسیحی بیتانی**  **فورم انتقاد/شکایت رسمی مشتری** |

**اسم** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**آدرس** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**شهر** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **ایالت** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **کد پستی** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**تلفون** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **ایمیل** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**موقعیت دفتر بیتانی** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**برنامه** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**لطفاً خلاصه کوتاهی از انتقاد/شکایت خود را ارائه دهید:** (در صورت نیاز ورق های بیشتری را اضافه کنید)

**توضیح دهید که دوست دارید به انتقاد/شکایت شما چگونه رسیدگی شود؟** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**لطفاً این انتقاد/شکایت را به شعبه دفتر محلی خود ارسال کنید.**

**فقط برای استفاده در دفتر**

تاریخ دریافت ـــــــــــــــــــــــــــــــــــ توسط (حروف اول)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تاریخ ملاقات اولیه: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ارسال شده به RD \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ تاریخ جلسه بعدی (در صورت وجود) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

کاپی به مدیر بهبود عملکرد و کیفیت \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_