

# إدارة الشكاوى السياسة

## 1. الغرض

تحدد هذه السياسة نهج Evolve Housing لإدارة الشكاوى وتضمن منهجية متسقة ومنهجية لإدارة الشكاوى الواردة ورصدها. كما أنها تعمل على إبراز أهمية إدارة الشكاوى لمنظمتنا.

## 2. النطاق

لغرض هذه السياسة، يتم تعريف الشكاوى على أنها:

تعبيراً عن عدم الرضا عن معيار أو نوع الخدمة التي تقدمها Evolve Housing، والتي يتم إجراؤها بواسطة شخص أو منظمة خارجية (المشتكي)، وحيث توقع المشتكي أو يطلب نتيجة أو نتيجة مختلفة.

هذه السياسة لا تنطبق على ما يلي:

- القرارات التي تغطيها سياسة استئنافات طعون Evolve Housing؛
- الشكاوى المتعلقة بنزاعات الجيران التي تغطيها سياسة Evolve Housing بشأن الجار (نزاعات الجيران) وسياسة الإزعاج؛
- الاستفسارات أو طلبات الخدمة القياسية إلى Evolve Housing للحصول على معلومات أو موافقة أو إجراء؛
- التعليقات بما في ذلك الآراء والتعليقات التي لا تتطلب الرد؛
- القضايا التي تقع خارج نطاق اختصاص Evolve Housing مثل الأمور المتعلقة بالوكالات الأخرى بما في ذلك Centrelink ووكالة حماية الطفل وشرطة نيو ساوث ويلز؛
- شكاوى بين مقيم في Evolve Housing ومقاول خارجي لا يعمل مع Evolve Housing؛
- المسائل التي تم تصعيدها بالفعل إلى هيئة مثل المحكمة أو NCAT.

## 3. بيان السياسة

تهدف سياسة Evolve Housing إلى حل الشكاوى بأكبر قدر ممكن من الفعالية والكفاءة من خلال ضمان أن تكون العملية مرئية ويمكن الوصول إليها ومتجاوبة وموضوعية وقائمة على الأدلة. ويشمل هذا معالجة أي احتياجات ثقافية أو لغوية أو مادية أو فكرية لمقدم الشكاوى أو من يدافع عنهم. نقدر الشكاوى لأنها تساعدنا على تحسين خدماتنا.

## 4. المبادئ التوجيهية

يجب استخدام المبادئ التوجيهية التالية لإدارة الشكاوى.

### الرؤية وسهولة الوصول

يجب أن تكون عملية إدارة الشكاوى مرئية عامة ويتم الترويج لها من خلال مجموعة من الوسائط، يجب أن تكون المعلومات المتعلقة بعملية الشكاوى:

- متوفرة بسهولة؛
- سهل العثور عليها؛
- سهلة الفهم؛
- سهلة الاستخدام؛
- متوفرة بتنسيقات مختلفة.

## الاستجابة

يجب الاعتراف بالشكاوى ويجب إطلاع مقدمي الشكاوى على التقدم المحرز ضمن الأطر الزمنية للسياسة. ومع ذلك، إذا لم يكن ذلك ممكناً لأي سبب من الأسباب، فيجب إخطار مقدمي الشكاوى بأي تأخير عبر الهاتف و/أو كتابياً.

استجابتنا تعتمد على:

- صحة وسلامة وأمن موظفينا
- وقدرتنا على تخصيص مواردنا بشكل عادل في الشكاوى التي نتلقاها

عندما يتصرف مقدم الشكاوى بشكل غير معقول في تعاملاته معنا، يمكن أن يؤثر سلوكه بشكل كبير على تقدم وكفاءة عملنا. سنسعى لأن تكون استباقيين وحاسمين في إدارة أي سلوك يؤثر علينا بشكل سلبي وغير معقول وسندعم موظفينا في فعل الشيء نفسه.

## الموضوعية

يجب التعامل مع الشكاوى بطريقة غير منحازة من خلال ضمان:

- الانفتاح - يجب أن تكون العملية واضحة
- الحيادية - يجب أن تكون العملية عادلة وأن تعامل على أنها مشروعة وأن يتم التحقيق فيها دون تحيز
- المساواة - يجب توفير المساواة في الوصول والمعاملة لجميع الأشخاص المعنيين
- الحساسية - يجب إعطاء العناية الواجبة للاختلافات والاحتياجات الفردية

## الاستناد على الأدلة

يجب استخدام الحقائق والبيانات لتحديد التفاصيل ذات الصلة بالوضع. يجب أن تستند القرارات والتوصيات المتعلقة بحل الشكاوى إلى أدلة سليمة تم جمعها من تحقيق شامل في الشكاوى.

## السرية

ستتم حماية الهوية والتفاصيل الشخصية لمقدم الشكاوى وتلك المذكورة في الشكاوى ولن يتم الكشف عنها إلا بالقدر اللازم لإجراء تحقيق.

لمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى سياسة الخصوصية الخاصة بشركة Evolve Housing.

## 5. دور مسؤول الشكاوى

يتم تعيين مسؤول الشكاوى من قبل Evolve Housing للإشراف على عملية إدارة الشكاوى. لا يقوم مسؤول الشكاوى بالتحقيق في الشكاوى أو حلها - ومع ذلك سيقوم بإجراء تقييم أولي للشكاوى وتعيين مسؤول تحقيق. مسؤول الشكاوى مسؤول أيضاً عن التسجيل الدقيق لكل شكوى وإدارة سجل الشكاوى. سيتولى مسؤول الشكاوى عمله على أساس تجاري بحت ويضمن أن عملية معالجة الشكاوى تتوافق مع هذه السياسة.

يتحمل جميع الموظفين مسؤولية ضمان دعم عملية إدارة الشكاوى بهدف عام هو تثقيف الجميع حول كيفية تحسين خدمة العملاء ونتائج الأعمال.

## 6. مراحل إدارة الشكاوى

## استلام الشكاوى

تدرك شركة Evolve Housing أن الشكاوى يمكن أن تأتي من خلال العديد من القنوات. يمكن تقديم الشكاوى بالطرق التالية:

نموذج التعليقات	موقع الويب أو نسخة ورقية
رسالة	عبر البريد إلى: Henry Dodd House 9-13 Argyle Street Parramatta 2150 NSW
البريد الإلكتروني	ihear@evolvehousing.com.au
هاتف	1800 MYEVOLVE (1800 693 865)
إلى موظف Evolve Housing	شخصيًا

لتتم Evolve Housing بتقديم خدمة العملاء في الوقت المناسب وستسعى إلى تقديم حل لجميع الشكاوى الشفوية وفي وقت الاستلام. إذا كان مقدم الشكاوى غير راضٍ عن القرار المقترح، فنحن نرحب به لتقديم شكاوى مكتوبة.

تدرك شركة Evolve Housing أن مقدم الشكاوى قد لا يكون قادرًا على تقديم شكاوى مكتوبة شخصيًا. يجوز لمقدم الشكاوى تقديم الموافقة لطرف ثالث لتقديم شكاوى نيابة عنه. يجب توثيق الموافقة بشكل صريح وتقديمها في وقت التقديم.

## تقييم شكاوى مكتوبة

عند الاستلام، سيتم تقييم الشكاوى لمعرفة مدى إلحاحها وخطورتها لضمان تنفيذ أي إجراءات مطلوبة للتخفيف من عوامل الخطر الخطيرة أو التي يحتمل أن تكون خطيرة فورًا. سيتم بعد ذلك إحالة جميع الشكاوى إلى مسؤول الشكاوى للمعالجة والتقييم الإضافي.

يجب الاعتراف بجميع الشكاوى في غضون يومي (2) عمل من استلامها.

## الرد على الشكاوى

سيقوم مسؤول الشكاوى بإبلاغ مقدم الشكاوى شفهيًا و/أو كتابيًا بالنتيجة والإجراءات التي اتخذتها Evolve Housing في غضون عشرين (20) يوم عمل.

إذا كان مقدم الشكاوى غير راضٍ عن النتيجة ولديه أدلة/معلومات جديدة فيما يتعلق بشكواه، يمكن لمقدم الشكاوى طلب المراجعة.

إذا كان مقدم الشكاوى غير راضٍ عن النتيجة ولكنه لم يقدم أي دليل جديد، فيجب إخطار مقدم الشكاوى بأنه قد يرغب في طلب مراجعة خارجية للشكاوى. يجب إحالة مقدم الشكاوى إلى الخدمات ذات الصلة التي قد يختار الاتصال بها. فمثلًا:

- خدمات المشورة والدعم للمستأجرين
- هيئة العميل والتاجر والإيجار
- مراكز العدالة المجتمعية
- اتحاد نيو ساوث ويلز لجمعية الإسكان
- محقق الشكاوى في نيو ساوث ويلز

تحتفظ Evolve Housing بالحق في تنفيذ أي توصيات وإجراءات ناتجة عن التحقيق أو مراجعة الشكاوى، بغض النظر عما إذا كان مقدم الشكاوى يعتبرها مرضية لفضيته الفردية.

## 7. الشكاوى مجهولة الهوية

ستكون هناك أوقات قد يرغب فيها مقدم الشكاوى في عدم الكشف عن هويته. قد يكون من الصعب على منظمة معالجة الشكاوى من مقدم شكاوى مجهول الهوية ويجب إخطار مقدم الشكاوى بذلك، حيثما أمكن، في وقت تقديم الشكاوى.

## 8. شكاوى وسائل التواصل الاجتماعي

تعمل Evolve Housing على العديد من منصات وسائل التواصل الاجتماعي حيث يُسمح بالتعليقات أو الرسائل ويُحتمل تقديم الشكاوى. في هذه الحالات، سترك فريق التسويق والمشاركة لدينا، الذي يراقب جميع حسابات وسائل التواصل الاجتماعي لدينا، ردًا لإبلاغ المستخدمين بكيفية تقديم شكاوهم من خلال قنواتنا المحددة لتلقي الشكاوى. فقط عندما نتلقى الشكاوى من خلال تلك القنوات، سيتم اعتبارها شكاوى والتعامل معها وفقًا لهذه السياسة.

## 9. السلطة والتعليم والتدريب

يجب أن يكون جميع موظفي Evolve Housing المطلوبين للتحقيق في الشكاوى أو حلها مجهزين بشكل مناسب للرد على الشكاوى، وهذا يشمل امتلاك السلطة المناسبة والتدريب والإشراف.

يجب أن يكون نوع التدريب المقدم متناسبًا مع مشاركة كل موظف في عملية إدارة الشكاوى.

## 10. التسجيل - سجل إدارة الشكاوى

يجب توثيق جميع الشكاوى المكتوبة رسميًا في سجل الشكاوى. يجب أن تسجل كل شكاوى ملخصًا للشكاوى ونتائج التحقيق والإجراءات المتخذة، بالإضافة إلى أي تحسينات موصى بها. يهدف سجل الشكاوى إلى دعم قدرة Evolve Housing على مراقبة فئات الشكاوى وعدد الشكاوى، ونطاق النتائج والقدرة على تقييم تأثير أي توصيات يتم تنفيذها بمرور الوقت.

## 11. مراجعة وتدقيق إدارة الشكاوى

ستقوم Evolve Housing بشكل دوري بمراجعة وتدقيق إدارة الشكاوى ضد،

على سبيل المثال:

- السياسة والإجراءات - بما في ذلك المبادئ التوجيهية؛
- الأداء؛
- النتائج؛
- التعليقات حول عملية إدارة الشكاوى نفسها.

سيتم استخدام نتائج المراجعة أو التدقيق لتحسين إدارة الشكاوى.

## 12. الإبلاغ عن الشكاوى

سيسمح التحليل المنتظم للشكاوى للمنظمة بمراقبة الاتجاهات والقضايا النظامية، وتوفير المعلومات لصياغة التحسينات التي يتعين إجراؤها. من المهم أيضًا تحديد ما إذا كانت هناك أي عوامل داخلية أو خارجية يمكن أن تؤثر على الشكاوى التي يتم تحليلها.

## مجلس الإدارة والفريق التنفيذي للمجموعة

يجب على مسؤول الشكاوى تقديم تقارير غير محددة الهوية، والتي ستوفر ملخصًا لأنواع الشكاوى الواردة، وتحليلًا للاتجاهات وأي توصيات و/أو تحسينات يجب تنفيذها. سيصدر التقرير على أساس نصف سنوي إلى مجلس الإدارة وعلى أساس شهري إلى الفريق التنفيذي للمجموعة.

**14. المستندات ذات الصلة**

- إجراءات إدارة الشكاوى
- نموذج التعليقات
- بيان حقائق الشكاوى
- سياسة الطعون
- نزاعات الجوار وسياسة الإزعاج
- سياسة الخصوصية

**13. التعاريف**

- الطعن - خلاف من مقيم أو مقدم طلب على قرار من **Evolve Housing** يؤثر على طلبه للإسكان أو عقد الإيجار والذي طلب المقيم أو مقدم الطلب مراجعته.
- الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن معيار أو نوع الخدمة التي تقدمها Evolve Housing، ويقدم هذه الشكوى شخص خارجي أو منظمة خارجية (مقدم الشكوى)؛ حيث يكون مقدم الشكوى قد توقع نتيجة مختلفة أو يطلب نتيجة مختلفة.
- مقدم الشكوى - الشخص أو المنظمة صاحبة الشكوى أو من ينوب عنها.
- مسؤول الشكاوى - الشخص المخول من قبل Evolve Housing لإدارة عملية إدارة الشكاوى.
- عملية إدارة الشكاوى - العملية التي تنفذها Evolve Housing للإقرار والتقييم والتحقيق وتسجيل وحل جميع الشكاوى التي تتلقاها Evolve Housing من خلال جميع نماذج الاتصال.
- مسؤول التحقيق - الشخص المفوض من قبل مسؤول الشكاوى لإجراء تحقيق في شكوى.
- نزاع الجار - نزاع بين اثنين من المقيمين في **Evolve Housing**، والذي ينطوي على انتهاك محتمل من قبل مقيم واحد على الأقل لعقد الإيجار السكني، وحيث تم إجراء محاولة غير ناجحة من قبل الطرفين لحل المشكلة من خلال إما المناقشة أو الوساطة.
- المقيم - شخص يقيم على أساس دائم في عقار تملكه أو تديره Evolve Housing بموجب عقد إيجار سكني.

تخضع هذه السياسة للتغيير من حين لآخر وفقاً لتقدير Evolve Housing. سيتم منح أي موافقات مطلوبة بموجب هذه السياسة وفقاً لسياسة تفويضات السلطة لدى شركة Evolve Housing Limited. للمزيد من المعلومات حول هذه السياسة وغيرها من الموضوعات، تفضل بزيارة موقع Evolve Housing على الويب [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au). إذا كانت لديك أية أسئلة محددة بخصوص هذه السياسة، يُرجى الاتصال بشركة Evolve Housing على الرقم 1800 693 865 أو إرسال استفسارك بالبريد الإلكتروني إلى [myevolve@evolvehousing.com.au](mailto:myevolve@evolvehousing.com.au).

---

تخضع هذه السياسة للتغيير من حين لآخر وفقاً لتقدير Evolve Housing. سيتم منح أي موافقات مطلوبة بموجب هذه السياسة وفقاً لسياسة تفويضات السلطة لدى شركة Evolve Housing Limited. للمزيد من المعلومات حول هذه السياسة وغيرها من الموضوعات، تفضل بزيارة موقع Evolve Housing على الويب [www.evolvehousing.com.au](http://www.evolvehousing.com.au). إذا كانت لديك أية أسئلة محددة بخصوص هذه السياسة، يُرجى الاتصال بشركة Evolve Housing على الرقم 1800 693 865 أو إرسال استفسارك بالبريد الإلكتروني إلى [myevolve@evolvehousing.com.au](mailto:myevolve@evolvehousing.com.au).