

سياسة الشكاوى

1	1 الأهداف
1	نطاق العمل
1	3 بيان السياسة
1	1.3 ما هي الشكوى؟
2	2.3 من يمكنه تقديم شكوى؟
2	3.3 الاستثناءات
4	4.3 كيف يمكن تقديم شكوى
4	5.3 المساعدة في تقديم شكوى
4	6.3 الجدول الزمني للشكاوى
4	7.3 إجراءات الشكاوى
5	4 محقق شكاوى الإسكان
6	5 سبل الانتصاف من الشكاوى
6	6 التعلم من الشكاوى
6	7 المراقبة والتنفيذ
6	8 التشريعات واللوائح
7	9 السياسات والإجراءات ذات الصلة
7	10 المعجم
7	11 تدقيق الوثائق

1 الأهداف

1. الغرض من هذه السياسة هو التأكد من أن جميع عملاء Jigsaw Homes Group (أو ممثليهم المعتمدين) وأي شخص أو مجموعة من الأشخاص المتأثرين بنشاط أو خدمة تقوم بها المجموعة يمكنهم رفع شكاوهم والتحقيق فيها بدقة وحلها في الوقت المناسب. تحدد هذه السياسة الطريقة التي يتم بها إدارة الشكاوى. كما أنه يضع إرشادات وأطرًا زمنية واضحة، مما يساعدك على فهم العملية عند رفع شكاوك وما يمكن أن تتوقعه منا أثناء تعاملنا مع شكاوك.
2. نحن نتبع قانون التعامل مع شكاوى محقق الإسكان في نهجنا لحل الشكاوى؛ يجب أن تكون المبادئ عادلة وصحيحة ويجب التعلم من النتائج.

2 نطاق العمل

3. تنطبق هذه السياسة على جميع أعضاء مجموعة Jigsaw Homes.
4. بعض الخدمات التي نقدمها يتم التعاقد لها أو بواسطة منظمات شريكة؛ الشكاوى حول هذه الخدمات المعينة قد تمر عبر عمليات شكاوى مختلفة.
5. لدينا مستشارون متخصصون في الديون لعملائنا كجزء من فرق المشورة المالية لدينا. إذا كنت ترغب في تقديم شكوى على وجه التحديد بشأن خدمات المشورة المالية أو الديون، فيرجى الرجوع إلى سياستنا المنفصلة - الشكاوى - سياسة المشورة بشأن الأموال / الديون.

3 بيان السياسة

6. في مجموعة Jigsaw Homes Group، نحن ملتزمون بتقديم خدمة ممتازة لعملائنا. ومع ذلك، فإننا ندرك أن الأشياء يمكن أن تسوء في بعض الأحيان. إذا حدث هذا لك ولم تكن راضيا عن تقديم خدماتنا، فنحن نريد منك إعلامنا وسنحاول دائما حل مشكلتك في أسرع وقت ممكن.
7. ملاحظات العملاء، بما في ذلك الشكاوى، مهمة للغاية لأنها تساعدنا على التعلم والتطور كشركة، حتى نتمكن من تحسين الخدمات التي نقدمها لعملائنا.

1.3 ما هي الشكاوى؟

8. تختلف الشكاوى عن الاستفسارات اليومية مثل الإبلاغ عن الإصلاحات أو الاستفسارات عن الإيجار أو الإبلاغ عن مشكلات السلوك المعادي للمجتمع. الاستفسارات اليومية لا تغطي من قبل السياسة، ولكنها مغطاة بسياسات وإجراءات مجالات الخدمة الفردية.
9. في بعض الأحيان يخبرنا العملاء أنهم غير راضين عن شيء ما ويريدون منا فقط أن نضع الأمور في نصابها الصحيح. ستكون هذه عادة مشكلات أصغر يمكن حلها بسرعة.

سننتق دائما مع العميل على كيفية التعامل مع ذلك وما هي الخطوات التالية.

10. يتم تعريف الشكوى ضمن هذه السياسة على النحو التالي:
11. "تعبير عن عدم الرضا، بأي طريقة، بشأن مستوى الخدمة أو الإجراءات أو عدم اتخاذ إجراء من قبل المنظمة أو موظفيها أو أولئك الذين يتصرفون نيابة عنها، مما يؤثر على فرد مقيم أو مجموعة من المقيمين".

2.3 من يمكنه تقديم شكوى؟

12. يمكن رفع شكوى إلى Jigsaw Homes Group من قبل أي شخص أو مجموعة من الأشخاص المتأثرين بنشاط أو خدمة تقدمها المجموعة بما في ذلك:
13. • المستأجرون الحاليون / المرخص لهم وأفراد أسرهم
14. • المستأجرين / المرخص لهم السابقين
15. • طالبي السكن
16. • المؤجرون
17. • النواب والمستشارون
18. • المدافعون عن مقدم الشكوى مثل الأصدقاء أو الأقارب أو غيرهم من الممثلين (يلزم الحصول على موافقة مقدم الشكوى)
19. • سكان الأحياء الجماعية / الذين تأثروا بأنشطة وخدمات المجموعة في المنطقة
20. • العملاء لبعض الخدمات المتعاقد عليها (لا تغطي هذه السياسة بعض الخدمات المتعاقد عليها)
21. • تنطبق هذه السياسة على العملاء الذين يعيشون في العقارات التي يتم تأجيرها من خلال مشروع Homes for All. لا ينطبق على أصحاب العقارات الذين يأجرون منازلهم من خلال المشروع. يجب توجيه نزاعات المالك في البداية إلى دعم Jigsaw.
22. تنطبق هذه السياسة على الشكاوى ضد المقاولين الخارجيين ومقدمي الخدمات الخارجيين الذين يتصرفون بالنيابة عنا.

3.3 الاستثناءات

23. هناك بعض الظروف التي لا نقبل فيها عادة شكوى رسمية (أو أجزاء من شكوى). ومع ذلك، في بعض هذه الظروف، قد نقوم بالتحقيق داخليا لضمان استمرارنا في تقديم أفضل خدمة ممكنة. مثل هذه الظروف تشمل:
- شكوى مجهولة المصدر.
- رفع الشكاوى نيابة عن العميل دون سلطته بما في ذلك الالتماسات.
- الشكاوى التي تم التحقيق فيها سابقا بشكل كامل بما يتماشى مع هذه السياسة.

- حين تخبرنا عن مشكلة لأول مرة. نحاول حل التعبيرات الأولى عن عدم الرضا بسرعة كشكاوى غير رسمية خارج هذه السياسة باستثناء الحالات التي تتعلق فيها الشكاوى بسلوك أحد أعضاء فريق العمل.
- حين تطلب توضيح سياساتنا وإجراءاتنا.
- عندما ترغب في تقديم شكوى بشأن سياسة الشركة؛ يمكننا التحقيق فيما إذا تم اتباع سياسة ما، لكننا لن نقبل شكوى بشأن السياسة نفسها
- عندما ترغب في تقديم شكوى بشأن سياسة الشركة؛ يمكننا التحقيق فيما إذا تم اتباع سياسة ما، لكننا لن نقبل شكوى بشأن السياسة نفسها.
- عندما تكون قد استنفدت سياسة مجموعة أخرى وأتحت لك الفرصة للمراجعة المستقلة من خلال الاستئناف. على سبيل المثال، سياسة السلوك غير المعقول وسياسة حماية البيانات.
- عندما ترغب في تقديم شكوى بشأن شروط عقد الإيجار الخاص بك. يمكننا التحقق مما إذا تم تفسير البنود بشكل صحيح، ولكن لا يمكننا تغيير الشروط لأن هذا عقد قانوني. على سبيل المثال، الحق في الحصول على الأهلية.
- مطالبات التأمين. يتم التعامل مع هذه من قبل شركات التأمين لدينا أو فريق التأمين لدينا.
- في بعض الحالات التي تتعلق بمخاوف الصحة والسلامة. قد يتم تمرير هذه إلى فريق الصحة والسلامة لدينا للتحقيق.
- حيث حدثت المشكلة منذ أكثر من 6 أشهر (قد لا يكون من المناسب الاعتماد على هذا الاستثناء عندما تتعلق الشكاوى بالحماية أو بمسألة الصحة والسلامة).
- تقارير عن السلوك المعادي للمجتمع (يرجى الرجوع إلى سياسة السلوك المعادي للمجتمع بدلا من ذلك).
- الإبلاغ عن إصلاح لأول مرة.
- رسوم الخدمة / الإيجار (سنقبل الشكاوى المتعلقة بجودة أو تكرار العمل المدفوع مقابل رسوم الخدمة).
- الشكاوى المتعلقة بمستوى الإيجار أو رسوم الخدمة أو مبلغ الإيجار أو زيادة رسوم الخدمة.
- عندما تكون لدينا ترتيبات خاصة مع أحد العملاء بما يتماشى مع سياسة السلوك غير المعقول الخاصة بنا.
- الشكاوى التي يتم متابعتها بطريقة غير معقولة بما في ذلك الشكاوى العنصرية أو الكيدية. للحصول على أمثلة لما نعتبره سلوكا غير معقول، يرجى الرجوع إلى سياسة السلوك غير المعقول للمجموعة.
- سنعلق أي شكوى حيث بدأت الإجراءات القانونية. بمجرد الانتهاء من الإجراءات القانونية، سننظر في الشكاوى.
- إستئناف قضية تنزيل صلاحية عقد الإيجار.
- عمليات الإغلاق / الانقطاع المؤقت للأعمال أو الخدمات (بما في ذلك الخدمات الرقمية) بسبب ظروف غير متوقعة أو لأسباب لوجستية.

- هناك سياسات شكاوى منفصلة لبعض الخدمات المحددة.

24. قد تكون هناك ظروف أخرى حيث لا يكون من المناسب اتباع سياسة الشكاوى هذه. إذا رفضنا، لأي سبب من الأسباب، النظر في مسألة ما على أنها شكاوى رسمية، فسنشرح دائما قرارنا ونوجهك إلى خدمة أو فريق مناسب للتقدم في الأمر بالطريقة المناسبة بما في ذلك حقك في اتخاذ قرارنا إلى محقق شكاوى الإسكان.

4.3 كيف يمكن تقديم شكاوى

25. يسعدنا تلقي شكاوك بعدة طرق تناسبك. يمكنك تسجيل شكاوى عن طريق:

26. الإتصال بنا

27. زيارتنا شخصيا

28. مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني أو الكتابة إلينا

29. وسائل التواصل الاجتماعي - أرسل لنا رسالة مباشرة على فيسبوك أو تويتر

5.3 المساعدة في تقديم شكاوى

30. إذا كنت تجد صعوبة في تقديم شكاوك وتحتاج إلى دعم لرفع شكاوك، فيرجى الاتصال بنا وطلب قسم إدارة الرئيس التنفيذي. سنقوم بتقييم احتياجات العملاء وفقا للظروف المحددة لكل حالة بما يتماشى مع قانون المساواة لعام 2010.

6.3 الجدول الزمني للشكاوى

31. نهدف إلى الرد على الشكاوى على وجه السرعة؛ يتم شرح جداولنا الزمنية بمزيد من التفصيل في هذه السياسة تحت العناوين ذات الصلة. في بعض الأحيان قد لا يكون من الممكن الرد بشكل كامل على شكاوى خلال هذه الجداول الزمنية، ولكننا سنبتقيك دائما على اطلاع بأي تغييرات وننصحك عندما نتوقع ردا.

7.3 إجراءات الشكاوى

32. يمكن لموظفينا في الخطوط الأمامية مساعدة العملاء الذين يرغبون في تقديم شكاوى. إذا لم يتمكنوا من مساعدة العميل بأنفسهم، فسوف يساعدون العميل في العثور على شخص يمكنه ذلك.

33. في معظم الحالات، تكون الطريقة الأسرع والأكثر فاعلية لحل الشكاوى أو عدم رضا العميل هي العمل مع المديرين في القسم ذي الصلة لإيجاد حل غير رسمي خارج عملية الشكاوى الرسمية.

34. إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن كيفية التعامل مع شكاوك، يمكنك طلب تصعيد شكاوك إلى العملية الرسمية بموجب هذه السياسة.

35. لديك أيضا الحق في الوصول إلى خدمة محقق شكاوى الإسكان The Housing Ombudsman Service خلال شكاوك. يتم توفير معلومات الاتصال لمحقق شكاوى الإسكان تحت عنوان "محقق شكاوى الإسكان".

36. لقد طورنا عملية بسيطة من خطوتين لحل شكاوى العملاء الرسمية.

المرحلة 1 - التحقيق

37. هذه الخطوة هي تحقيق رسمي وسنقوم بتعيين ضابط تحقيق مستقل للعمل مع مديرين من الفريق ذي الصلة للتحقيق في شكاوك نيابة عنك. سيقوم ضابط التحقيق بالتحقيق وتقديم رد مكتوب كامل لك، والذي سيتم إرساله عادة في غضون عشرة أيام عمل من الإقرار الرسمي بشكاوك. إذا كانوا بحاجة إلى مزيد من الوقت للتحقيق في شكاوك، فسيبقونك دائما على اطلاع، بالإضافة إلى سبب وموعد توقع الرد.

المرحلة الثانية - المراجعة

38. إذا لم تكن راضيا عن كيفية التعامل مع شكاوك بعد التحقيق في شكاوك، فيمكنك طلب المراجعة. ستحتاج إلى تقديم هذا الطلب في غضون شهر واحد من إرسال إجابة المرحلة الأولى إليك.
39. سيتم التعامل مع طلبك بالتصعيد إلى خطوة المراجعة بواسطة مدير من إدارة الرئيس التنفيذي الذي سيراجع معالجة الشكاوى ويأخذ في الاعتبار أسباب طلب التصعيد الخاص بك. سيتم الرد على طلبك للمراجعة إما عن طريق مدير من إدارة الرئيس التنفيذي أو من قبل أحد أعضاء فريق الإدارة التنفيذية لدينا. لن يكون مدير (مدراء) المراجعة شخصا قد شارك سابقا في التحقيق في شكاوك.
40. نهدف إلى إجراء المراجعة في غضون 20 يوم عمل من قبول مراجعتك. إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت لمراجعة شكاوك، فسنبقيك دائما على اطلاع، بالإضافة إلى سبب وموعد توقع الرد.
41. ردنا في المرحلة 2 هو ردنا النهائي على شكاوك ونهاية عملية الشكاوى الداخلية لدينا. إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن الرد الذي تلقيته، فإن المعلومات حول المزيد من الخيارات المستقلة مفصلة أدناه ومتاحة أيضا على موقعنا الإلكتروني.

4 محقق شكاوى الإسكان (Housing Ombudsman)

42. إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن الرد الذي تلقيته في المرحلة الأخيرة من عملية الشكاوى، يمكنك أن تطلب النظر في شكاوك من قبل محقق شكاوى الإسكان. تم إنشاء خدمة محقق شكاوى الإسكان بموجب القانون للنظر في الشكاوى المتعلقة بمنظمات الإسكان المسجلة لديها. الخدمة مجانية ومستقلة وغير متحيزة.

43. خدمة محقق شكاوى الإسكان، PO Box 152, Liverpool L33 7WQ

44. 0300 111 3000

45. info@housing-ombudsman.org.uk

46. <https://www.housing-ombudsman.org.uk/contact-us/>

5 سبل الانتصاف من الشكاوى

47. هناك عدد من الطرق التي يمكننا من خلالها التفكير في حل شكاوى العملاء. تشمل هذه العلاجات على سبيل المثال لا الحصر:

- اعتذار وشرح
- إجراء محدد أو تصحيح خطأ خلال النطاقات الزمنية
- مراجعة السياسة والإجراءات
- تدريب إضافي للموظفين
- تقديم التعويض، عند الاقتضاء، من خلال سياسة التعويض الخاصة بنا

6 التعلم من الشكاوى

48. رضا العملاء هو مقياس رئيسي لأدائنا ونتبع نهجا فعالا للتعلم من أي ملاحظات من العملاء، بما في ذلك الشكاوى والتعليقات. نستخدم التعليقات للمساعدة في تشكيل سياساتنا وإجراءاتنا ولتحسين الخدمات التي نقدمها لعملائنا باستمرار.

7 المراقبة والتنفيذ

49. ستراقب إدارة الرئيس التنفيذي تنفيذ هذه السياسة وستتم مراجعتها سنويا. قد نراجع هذه السياسة في وقت أقرب إذا كان ذلك مناسباً، على سبيل المثال، إذا كانت هناك تغييرات في التشريعات أو متطلبات العمل.

8 التشريعات واللوائح

- 50. قانون حماية البيانات 2018
- 51. قانون المساواة 2010
- 52. قانون المحلية 2011
- 53. منظم الإسكان الاجتماعي
- 54. اللائحة العامة لحماية البيانات
- 55. خدمة محقق شكاوى الإسكان
- 56. خدمة محقق المظالم المالية
- 57. معايير المستهلك - مشاركة المستأجر وتمكينه

9 السياسات والإجراءات ذات الصلة

58. ترتبط هذه السياسة بجميع سياسات وإجراءات المجموعة

10 المعجم

59. لا يوجد

11 تدقيق الوثائق

الموظف المسؤول:	المديرة في المجموعة، Hilary Roberts
تاريخ المراجعة والمصادقة:	رئيسة قسم مجلس الإدارة، Sarah Hilton
المراجعة والمصادقة من قبل:	2022-08-24
ليتم مراجعتها كل:	معتمدة من قبل فريق الإدارة التنفيذية بموجب الصلاحيات المفوضة.
	عام

صناعة البيوت. بناء الحياة.

Jigsaw Homes Group Ltd.

Cavendish 249
Cavendish Street
Ashton-under-Lyne
OL6 7AT

<https://www.jigsawhomes.org.uk>
0300 111 1133
info@jigsawhomes.org.uk

مسجلة لدى منظم تسجيل الإسكان الاجتماعي رقم LH 4345
مسجلة بموجب قانون الجمعيات الخيرية والتعاونية والمجتمعية لعام 2014 رقم التسجيل R29433
تم إصدار الوثيقة في 27 أكتوبر 2022.