

## اجراءات شكاوى

نحن هنا من أجلك...

بذل قصارى جهدنا لتزويد العملاء بخدمة احترافية تركز على دعم احتياجات العملاء. نحن نبذل قصارى جهدنا لمساعدة العملاء على الشعور بالاحترام والدعم، كما أننا نلبي احتياجاتهم. ومع ذلك، إذا كان هناك موقف شعرت فيه بعدم الأمان نتيجة لسلوك موظفينا أو تعرضت لأي شكل من أشكال سوء السلوك أو المضايقة من أحد موظفي (جي ار اس)

فإننا ندعوك لإبلاغنا بذلك. نحن نأخذ هذه المواقف على محمل الجد وسوف نتعامل مع هذه الشكوى/البلاغ بطريقة سرية وسريعة

كيف يمكنك اعلامنا؟

# اجراءات شكاوى

يمكنك اعلامنا عن طريق

● / شخصيا عبر اخطار احد موظفي الجي ار اس

● / تقديم الشكوي كتابيا وايداعها في صندوق الشكاوي باستقبال الجي ار اس

● [complaints@jrsmalta.org](mailto:complaints@jrsmalta.org) من خلال الرابط الموجود علي الموقع



# اجراءات الشكاوى

يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول الموقف الذي ترغب في لفت انتباهنا إليه حتى نتمكن من النظر فيه والتعامل معه بأفضل طريقة ممكنة. إن تقديم اسمك ورقم الاتصال الخاص بك سيسمح لنا بالتعامل مع الشكوى بشكل أكثر فعالية. ومع ذلك، من الممكن تقديم شكوى دون الكشف عن هويتك.

## ماذا يحدث بمجرد تقديم الشكوى؟

ويتأكد من التحقيق فيها وقد تتم دعوتك لعقد اجتماع لتقديم المزيد من المعلومات وسيتم اعلامك بنتيجة اي قرارات يتم اتخاذها بشأن شكواك.



# اجراءات الشكاوى

## حماية حقوقك كعميل

● يجب ان تعلم ان مثل هذه الشكوي / البلاغ لن يؤثر سلبا باي حال من الاحوال علي العمل الذي نقوم به معك.

● سيتم التحقيق في الشكوى، اعتمادًا على طبيعتها، داخليًا بواسطة مسؤول الشكاوى التابع لـ JRS - أعضاء آخرين من طاقم العمل أو خارجيًا بواسطة محترفين مستقلين تم التعاقد معهم خصيصًا لهذا الغرض.

● -سنبذل قصارى جهدنا لتزويدك بالمساعدة التي قد تحتاجها نتيجة لتجربتك السلبية

● سنعمل على التعامل مع شكواك بأسرع ما يمكن وبحساسية قدر الإمكان

● -سنتعامل مع شكواك بخصوصية، ولكن لا يمكننا ضمان السرية الكاملة إذا كانت شكواك تشير إلى خطر إلحاق الضرر بنفسك أو بشخص آخر.

● إذا كانت لديك أي أسئلة حول أي من هذا، يمكنك التحدث إلى  
مارك كاكية