

Procedimiento de quejas

Estamos aquí para usted

En el JRS nos esforzamos de la mejor manera posible para atender a nuestros clientes con un servicio profesional enfocado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Hacemos todo lo posible para que nuestros clientes se sientan respetados y ayudados, a la vez que satisfacemos sus necesidades.

Sin embargo, si ha habido alguna situación donde se haya sentido inseguro/a a consecuencia del comportamiento por parte de uno de nuestros trabajadores, o si ha experimentado cualquier forma de mala conducta o acoso por parte de alguien del equipo, le invitamos a que nos lo informe.

Nos tomamos estas situaciones de manera muy seria y trataremos estas quejas y denuncias de manera rápida y en confidencialidad.

Procedimiento de quejas

Háznoslo saber

Nos lo puede informar:

- Notificándolo en persona a un miembro del equipo del JRS.
- Presentando una queja escrita y depositándola en el buzón de quejas en la recepción del JRS. Puede encontrar los formularios de queja en la recepción del JRS.
- Presentando una queja online mediante un correo electrónico a la siguiente dirección:
complaints@jrsmalta.org



Procedimiento de quejas

Por favor proporcione tanta información como sea posible sobre la situación que quiera denunciar, así podremos analizarla y tratar de solucionarla de la mejor manera posible.

Proporcionando su nombre y su número de teléfono nos ayudará a tratar su queja de manera más efectiva. Presentar una queja de manera anónima también es posible.

Que pasa una vez haya presentado una queja

Su queja será recibida por el oficial de quejas en el JRS, quien le comunicará la recepción de ella, la almacenará de manera confidencial y se asegurará de que es investigada.

Puede ser llamado/a para asistir en una reunión para aportar más información. Siempre será informado/a del resultado de cualquier decisión que sea tomada en relación con su queja.



Procedimiento de quejas

Salvaguardando sus derechos como cliente

- Nos aseguraremos que su queja/denuncia, en ningún de los casos, le afecte de manera negativa en el trabajo que hacemos con usted.
 - La queja, dependiendo de su naturaleza, será investigada de manera interna por el oficial de quejas en el JRS, por otros miembros del equipo, o de manera externa, por profesionales independientes específicamente contratados por este motivo.
 - Haremos todo lo que esté en nuestras manos para proporcionarle la ayuda que necesite como resultado de la experiencia negativa que haya tenido.
 - Trabajaremos para tratar sus quejas de la manera más rápida y sensible posible.
 - Trataremos su queja de manera privada, pero no podemos garantizar completa confidencialidad si su queja indica que existe un riesgo de daño hacia usted o hacia cualquier otra persona.
-
- ? Si tiene cualquier pregunta sobre esto, puede hablar con Mark Cachia.