

نموذج شكاوى العملاء

ما هو الغرض من هذا النموذج؟

يسمح لنا هذا النموذج بتسجيل شكاوك الرسمية ويضمن ذهابها للمكان الصحيح وتعامل الشخص الصحيح معها والاستجابة لها في وقت مناسب. ولضمان حدوث هذا، نرجو ملء التفاصيل المطلوبة أدناه.

أي من التالي تتعلق شكاوك به؟

Q خدمات دعم Focus Ireland

Q جمعية إسكان Focus

Q | أخرى (يُرجى ذكر التفاصيل)

يُرجى وضع علامة على المربع (المربعات) أدناه المتعلقة بشكاوك

Q الوصول للخدمات

Q | سلوك منافي لطابع المجتمع

Q | التمييز

Q مشاكل تتعلق بتقديم الخدمة

Q الصحة والسلامة

Q سلوك الموظفين

Q مشاكل مادية (على سبيل المثال الإيجار، رسوم الخدمات، مراجعة قيمة الإيجار) |
السرية

Q عدم متابعة الصيانة في الوقت المتفق عليه

Q أخرى (يُرجى ذكر التفاصيل)

هل قمت بالإبلاغ عن هذه المشكلة بالفعل؟

Q نعم | Q لا

في حال كان إجابتك جوايبك بنعم، فمَع من قمت بالإبلاغ؟

FOCUS
Ireland

يُرجى تقديم المزيد من التفاصيل حول خصائص شكاوك - ووقت، وتاريخ المشكلة، وتفاصيل المشكلة، وما إلى ذلك

في رأيك، ما هو أفضل حل لشكاوك؟

اسم العميل _____ التوقيع _____
الهاتف _____ البريد الإلكتروني _____ التوقيع _____

للاستخدام المكتبي فقط

تم استلام الشكاوى في _____ التاريخ _____

سياسة شكاوى العملاء

Focus Ireland
وجمعية إسكان Focus

Challenging
homelessness.
Changing lives.



سياسة شكاوى عملاء Focus Ireland و Focus Housing

تعمل Focus Ireland / Focus Housing Association بشكل دائم لتحسين الخدمة التي نقدمها للعملاء. تواصل معنا في حال كنت تعتقد أننا لم نقدم لك أفضل خدمة ممكنة. فإن شكواك تقدم لنا المعلومات التي نحتاج إليها لتحسين خدماتنا.

خطوات تقديم الشكوى:

الشكاوى غير الرسمية

يُرجى التحدث مع أحد الموظفين بشأن شكواك - فقد يتمكن من حلها فوراً.

الشكاوى الرسمية

يمكنك تقديم شكوى غير رسمية شخصياً عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو كتابياً ولكن في حال كنت تريد تقديم شكوى رسمية، فاستخدم هذا النموذج.

كيفية تقديم شكوى

يمكنك تقديم شكوى غير رسمية شخصياً عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو كتابياً ولكن في حال كنت تريد تقديم شكوى رسمية، فاستخدم هذا النموذج.

عملية تقديم الشكاوى الرسمية

المرحلة 1

كيف؟

املأ نموذج الشكاوى أو اطلب من شخص القيام بذلك معك.

متى يجب علي فعل ذلك؟

يجب أن ترسل شكواك خلال 3 أشهر من ظهور المشكلة.

من الذي سيتعامل مع الشكوى؟

قائد مشروع أو قائد فريق العقارات.

متى سيصلني الرد؟

خلال 7 أيام عمل، وسنعملك في حال كان الأمر سيستغرق وقتاً أطول من ذلك.

ما الذي يمكنني القيام به في حال كنت غير راضٍ عن النتيجة؟

يمكنك شرح سبب عدم رضاك وأن تطلب التعامل مع الشكوى في المرحلة 2.

المرحلة 2

كيف؟

اشرح أسباب عدم رضاك عن نتيجة الشكوى.

متى يجب علي القيام بذلك؟

خلال 4 أسابيع من معرفة نتيجة شكواك.

من الذي سيتعامل مع الشكوى؟

مدير خدمات أو مدير العمليات العقارية.

متى سيصلني الرد؟

سيُعلمك المدير المسؤول باستلامهم شكواك خلال 3 أيام عمل ويقررون ما إذا كان يلزم القيام بتحقيق.

التحقيق

كيف؟

سيطلب المدير المسؤول من فريق التحقيق بالنظر في الشكوى.

من الذي سيتعامل مع الشكوى؟

فريق شكاوى لا يعمل في المجال الذي تشتكي منه.

متى سيصلني الرد؟

سيحاول فريق التحقيق التوصل إلى حل للشكوى خلال 14 يوم عمل.

ما الذي يمكنني القيام به في حال كنت غير راضٍ عن النتيجة؟

يمكنك أن تطلب إرسال الشكوى إلى المرحلة 3 من العملية.

المرحلة 3

كيف؟

يمكنك أن تطلب مراجعة شكواك مع ذكر الأسباب التي تجعلك غير راضٍ وأن تطلب إرسالها إلى المرحلة التالية.

متى يجب علي فعل ذلك؟

خلال 4 أسابيع من معرفة نتيجة شكواك.

من الذي سيتعامل مع الشكوى؟

مدير الخدمات أو مدير العقارات

متى سيصلني الرد؟

سيصلك إيصال بشكواك خلال 3 أيام عمل، وستحصل على نتيجة شكواك خلال 20 يوم عمل.

ما الذي يمكنني القيام به في حال كنت غير راضٍ عن النتيجة؟

يمكنك البحث عن مراجعة لشكواك من منظمة خارجية.

المرحلة 4

كيف؟

يمكنك التحدث مع الموظف حول طلب مراجعة شكواك من جهة خارجية.

من الذي سيتعامل مع الشكوى؟

سيعتمد ذلك على سبب

شكواك. أمثلة تلك المنظمات هي Dublin

TUSLA Child and Family Agency و Regional Homeless Executive

Ombudsman for Children و مجلس الإيجارات السكنية

ماذا ستفعل Focus Ireland في حال

تم تأييد شكواي؟

في حال تم تأييد شكواك ستأكد Focus Ireland من الوصول إلى نتيجة لشكواك.

ويمكن أن يتضمن ذلك:

شرح للإجراء أو الحدث الذي تسبب في حدوث الشكوى

اعتذار عن أي ضرر أو مصاعب أو إزعاج حدث.

الإجراء المتخذ لمعالجة المشكلة

الاعتراف بالخطأ

تغيير القرار

توصيات لتغيير السياسة أو الإجراء ذي الصلة

FOCUS
Ireland

تفاصيل الاتصال

Dublin

15 Eustace St,
Dublin 2
T: 01 671 2555
help@focusireland.ie

Limerick

7a Catherine Place
Limerick
Tel: 061 405 300
help@focusireland.ie

Cork

27 South Mall
Cork City
Tel: 021 427 3646
help@focusireland.ie

Waterford

Grange Cohan St.
John's Park
Waterford Tel: 051
879 810

help@focusireland.ie

Kilkenny

1 Garden Row
Kilkenny
Tel: 056 779 4565
help@focusireland.ie

Sligo

69 Lower John St
Sligo
Tel: 071 914 9974
help@focusireland.ie

في حال لم يكن سبب مشكلتك مدرجاً هنا فيُرجى التواصل مع:
01 :Focus Ireland, 9-12 High St, Dublin 8 T
8815900