

## روند رسیدگی به شکایات

### حوزه کاربرد

این روش به ابراز نارضایتی کتبی یا شفاهی مشتری یا مشتری در مورد نحوه ارائه خدمات Foxtaal مربوط می شود. از این رو، شکایات در مورد قیمت ها و نظرات اساسی در مورد محصولات عرضه شده توسط Foxtaal خارج از این پروسه است. انتظار می رود شکایات و نظرات در دسته ذکر شده همیشه توسط Foxtaal ظرف 4 هفته پس از دریافت کتبی آن بررسی شود.

### مفروضات

در ارتباط با عملیات تجاری خوب، مطلوب است که تمهیداتی برای ارائه و رسیدگی به شکایات مربوط به خدمات Foxtaal در نظر گرفته شود. با این وجود، از طریق عملیات پیشگیرانه و محتاطانه، Foxtaal تلاش آشکاری برای جلوگیری از شکایت خواهد کرد. شکایت بیان کتبی یا شفاهی نارضایتی مشتری یا مشتری در مورد نحوه ارائه خدمات Foxtaal است. شکایت زمانی شکایت است که شاکی هنگام شکایت نظرات و اظهارات خود را به این صورت ذکر کند (مثلاً با عنوانی مانند شکایت). شاکی شخصی یا نماینده مجاز وی است که در مورد خدمات ارائه شده توسط Foxtaal شکایت می کند. اعلامیه شکایت یک سند کتبی است (به عنوان مثال، نامه یا ایمیل) که در آن یک شخص حقیقی یا حقوقی از خدمات Foxtaal شکایت می کند. نظرات شاکی که به عنوان شکایت شناخته نمی شوند یا توسط خود شاکی به عنوان شکایت عنوان نمی شوند، به عنوان "احساس نارضایتی" تلقی می شوند و در واقع توسط Foxtaal جدی گرفته می شوند، اما به طور رسمی از رویه این شکایت مستثنی می شوند.

### شکایات شفاهی

شکایات شفاهی ترجیحاً مستقیماً و در صورت امکان شفاهی، در صورت امکان بین شاکی و کارمند مربوطه ی Foxtaal که شکایت علیه او است و بدون تضعیف حق شاکی در ارائه شکایت رسیدگی می شود. اگر شاکی و کارمند مربوطه ی Foxtaal نتوانند با هم این مشکل را حل کنند، یک کارمند بی طرف دوم در این میان نقش میانجی ایفا می کند. اگر «طرفین» همچنان نتوانند به توافق برسند، از شاکی دعوت می شود تا شکایت را به صورت کتبی ارائه کند و روند شکایت رسمی اجرایی خواهد شد.

### شکایات کتبی

یک شکایت کتبی باید به زبان هلندی قابل درک باشد، توسط شاکی امضا شده باشد و حداقل شامل موارد زیر باشد:

نام و آدرس شاکی

تاریخ

شرح رفتاری که شکایت علیه آن است

به صورت کتبی: این شامل ایمیل نیز می شود

شخصی که مجاز به رسیدگی به شکایت از طرف مدیریت است همچنین به عنوان "تراپیست" نامیده می شود

روند رسیدگی به شکایات

Blik op Werk می تواند از شما در تنظیم شکایت خود حمایت کند. شما می توانید از طریق klachten@ikwilinburgeren.nl و در روزهای کاری بین ساعت 13 تا 17 با شماره تلفن 030-30 645 30 تماس بگیرید.

### تسویه حساب دوستانه

در هر مرحله از رسیدگی به شکایت، مدیریت (یا رسیدگی کننده) می تواند بررسی کند که آیا شاکی می تواند راضی باشد و از شکایت خود از طریق حل و فصل غیررسمی صرف نظر کند.

به محض اینکه مدیریت (یا متصدی) به شکایت شاکی رسیدگی کرد تا شاکی راضی باشد، اجبار به ادامه اعمال این مقررات ساقط می شود. در این صورت، شاکی اخطار کتبی خاتمه دادرسی را دریافت خواهد کرد. یک کپی از این اطلاعیه در اختیار موضوع داده قرار خواهد گرفت

### حق شکایت

صلاحیت رسیدگی به شکایت با مدیریتی است که تحت مسئولیت مستقیم او این رفتار انجام شده است. هماهنگی رسیدگی به شکایات اداری با دبیرخانه است.

مدیریت این اختیار را دارد که شکایت را توسط یک مجری رسیدگی کند، با این فرض که مدیریت همیشه خودش این فرآیند را در موارد زیر انجام می دهد:

اگر شکایت مربوط به اقدامات خود سرپرست است

اگر شکایت از مشتری باشد

اگر شکایت مربوط به چندین خط تجاری باشد

اگر شکایت ممکن است پیامدهای جدی (قانونی) داشته باشد

### سازمان اداری رویه شکایت

دبیرخانه دریافت اخطار شکایت را به صورت کتبی ظرف دو هفته از تاریخ دریافت تایید خواهد کرد.

دبیرخانه یک نسخه از شکایت کتبی و اسناد همراه را برای کارمند مستقل یا مدیریت ارسال می کند (به حق شکایت مراجعه کنید)

شاکی یک نسخه از رویه این شکایت را دریافت می کند و مطلع می شود که چه کسی از Foxtaal مسئول نهایی رسیدگی به این شکایت است.

در صورت عدم پذیرش شکایت، ظرف مدت 4 هفته مراتب کتباً به شاکی اعلام می شود.

در صورتی که شاکی از حق استماع خود صرف نظر کند یا از شکایت منصرف شود، مراتب کتباً اعلام می شود.

به همه شکایات محرمانه رسیدگی می شود و در ثبت شکایات گنجانده می شود.

کلیه اسناد پس از پایان شکایت به مدت 2 سال نگهداری می شود. به همه شکایات محرمانه رسیدگی می شود.

روند رسیدگی به شکایات

## مدت زمان پردازش

شخصی که به شکایت رسیدگی می کند ظرف شش هفته پس از دریافت شکایت به شکایت رسیدگی می کند.

به دلیل شرایط خاص، رسیدگی کننده می تواند روند رسیدگی را حداکثر تا چهار هفته به تعویق بیندازد. به شاکای و شخصی که شکایت به او ارسال می شود، با ذکر دلیل تاخیر در رسیدگی به شکایت و مدت زمانی که انتظار می رود شکایت ظرف مدت آن حل شود، به طور کتبی از زمان بندی مجدد مطلع می شود.

## استماع شاکای و متهم

رسیدگی کننده به شکایت به شاکای و شخصی که شکایت به او هدایت کرده است فرصت استماع می دهد. مکان و زمان این جلسه توسط رسیدگی کننده به شکایات تعیین خواهد شد.

در صورتی که شخص مربوطه اعلام کرده باشد که مایل به استفاده از حق استماع نیست، از استماع شاکای و/یا شخصی که رفتار او موضوع شکایت است، ممکن است چشم پوشی شود.

هم شاکای و هم شخصی که شکایت به رفتار او مربوط می شود، حق دارند تمام اسناد مربوط به شکایت را بررسی کنند. مکان و زمان ارائه اسناد توسط مجری تعیین خواهد شد. در صورت درخواست، هم شاکای و هم شخصی که شکایت به او مربوط می شود، می توانند نسخه هایی از این اسناد را به صورت رایگان دریافت کنند.

شاکای و شخصی که رفتار او موضوع شکایت است می توانند به هزینه خود شاهد و کارشناس بیاورند.

گزارشی از جلسه تهیه می شود که توسط رسیدگی کننده برای شاکای و شخصی که شکایت به او مربوط می شود ارسال می شود. در صورت لزوم، گزارش به گونه ای تنظیم می شود که توضیحات صحیح باشد. گزارش به پرونده شکایت اضافه می شود.

## یافته ها

در صورتی که شاکای به درخواست رسیدگی کننده مبنی بر حضور، ارائه اطلاعات، ارائه اسناد و یا در غیر این صورت با تحقیقات همکاری نکند، رسیدگی کننده بر اساس داده های موجود به شکایت رسیدگی خواهد کرد.

رسیدگی کننده به طور کتبی شاکای را با ذکر دلایل از یافته های تحقیق در مورد شکایت و همچنین هر نتیجه ای که از آن می گیرد مطلع می کند.

## توافق

اگر شاکای با قطعنامه و/یا جهت راه حل موافق باشد، توافقات بیشتری در این زمینه انجام خواهد شد.

هدف دستیابی به توافق با شاکای در مورد تسویه حساب و/یا جهت راه حل در اسرع وقت، اما حداکثر ظرف مدت 6 هفته است. اگر "طرفین" در مورد راه حل توافق کنند، این موضوع ظرف 1 هفته پس از توافق به صورت کتبی به شاکای تایید می شود.

## اقدامات اصلاحی

مدیریت کننده تصمیم می گیرد که آیا اقداماتی می تواند/باید برای جلوگیری از تکرار شرایطی که منجر به شکایت شده است انجام شود یا خیر. او با مدیریت در مورد چگونگی اعمال بهبودهای ممکن در فرآیندهای کاری مشورت می کند. بنابراین این اقدامات بخشی از سیاست کیفیت سازمان است.

## تعارض

اگر بحث(هایی) که در یافته ها نشان داده شده است منجر به توافق نشد یا به اعتقاد یکی از "طرفین" دلیلی برای این کار وجود داشت، می توان شکایت را به خط شکایات **Blik op Werk** ارسال کرد.

آنها به شکایت رسیدگی می کنند و ظرف 7 روز به آنها اطلاع می دهند که آیا به شکایت شما توسط هیئت داوری رسیدگی می شود یا خیر. اگر از تماس های بعدی به نظر برسد که شکایت شما باید به هیئت داوری ارسال شود، از شما 50 یورو درخواست می شود. از مدرسه مربوطه خواسته می شود 500 یورو کمک کند. متعاقباً، هیئت داوری شکایت شما را بررسی کرده و در جهت حل مشکل تلاش خواهد کرد. از طریق اطلاعات تماسی که ارائه کرده اید در این مورد مطلع خواهید شد.

شما می توانید از [klachten@ikwilinburgeren.nl](mailto:klachten@ikwilinburgeren.nl) و در روزهای کاری بین ساعت 13:00 تا 17:00 از طریق شماره تلفن 030-30 30-645 با خط شکایات **Blik op Werk** تماس بگیرید

Voorburg ژانویه 2020

این مقررات در وب سایت منتشر شده و در صورت درخواست در اختیار مشتریان و/یا مشتریان قرار می گیرد. این آیین نامه به عنوان ضمیمه قرارداد تعیین تکلیف/استخدام به کارکنان ارائه می شود.

روند رسیدگی به شکایات