

إجراء تقديم الشكاوى لسوفينسكا فيلانتروبيا

سيتم إبلاغ المستفيدين/ات شفهيًا بإمكانية وطريقة تقديم الشكاوى عند دخولهم البرنامج من قبل الموظف/ة المحترف/ة. في حالة عدم رضا المستفيدين/ات عن تنفيذ البرنامج أو إذا كانوا يرغبون في تعبير عدم موافقتهم، فيمكنهم الاتصال بمدير البرنامج المحترف. سيقوم مدير البرنامج المحترف بإعادة إبلاغهم بإمكانية وطريقة تقديم الشكاوى. يتم نشر إجراء تقديم الشكاوى في مكان إقامة الأنشطة بحيث يكون مرئيًا كما يتم نشره على موقع الويب لسوفينسكا فيلانتروبيا.

يتوفر للمستفيدين/ات إجراء تقديم الشكاوى على مرحلتين. يتم إبلاغ المستفيدين/ات أيضاً أن منفذي البرنامج ملزمين بتنفيذ البرنامج وفقاً لمبادئ مدونة المبادئ الأخلاقية في الرعاية الاجتماعية وأنه متاح لديهم إمكانية الاعتراض بموجب المادة 94 من قانون الرعاية الاجتماعية.

1. في المرحلة الأولى، يكون للمستفيدة/ة أو الممثل/ة القانوني/ة له/لها خيار توجيه شكاوى خطية إلى مدير سلوفينسكا فيلانتروبيا (المدير التنفيذي). يمكن للمستفيدة/ة تقديم شكاوى في غضون 15 يوماً من الإجراء الذي أدى إلى الشكاوى. فيمكن للمستفيدة/ة إرسال الشكاوى:

- بالبريد إلى العنوان: سلوفينسكا فيلانتروبيا (Slovenska filantropija)، شارع تسيستا دولوميتسكيغا أودريدا 11 (11 Cesta Dolomitskega odreda)، مدينة ليوبليانا (1000 Ljubljana)
- بالبريد الإلكتروني على العنوان: info@filantropija.org
- من خلال سجلها في كتاب المديح والشكاوى
- شفويًا على المحضر (يتم سجل المعلومات التالية في محضر الشكاوى: اسم المستفيدة/ة أو الممثل/ة القانوني/ة، مكان ويوم ووقت تقديم الشكاوى، مكان ويوم ووقت الإجراء الذي أدى إلى الشكاوى، مسار ومحتوى الإجراء الذي أدى إلى الشكاوى).

سيقدم مستلم الشكاوى (مدير سلوفينسكا فيلانتروبيا) للمستفيدة/ة الذي/التي قدم/ت الشكاوى استجابة خطية على الشكاوى ويقترح فيها حلاً أو شرحاً. قد يُطلب من مقدم/ة الشكاوى توضيحات إضافية بخصوص الشكاوى. يجب على مستلم الشكاوى اتخاذ القرار بشأن الشكاوى في غضون 15 يوماً من تاريخ استلام الشكاوى.

2. إذا لم يكن المستفيدة/ة راضياً/ة عن الشرح أو الحل المقترح، فيمكنه إعادة تقديم الشكاوى الخطية على المرحلة الثانية إلى مجلس الإدارة لسوفينسكا فيلانتروبيا. إجراءات تقديم الشكاوى والمواعيد النهائية هي نفسها في حالة تقديم الشكاوى على المرحلة الأولى.

3. في حالة عدم موافقة المستفيدة/ة أو الممثل/ة القانوني/ة له/لها على القرار المتخذ من خلال قنوات الشكاوى الداخلية، يمكنه الاتصال بوزارة العمل والأسرة والشؤون الاجتماعية وتكافؤ الفرص في شارع شتوكليفيا تسيستا 44 (Štukljeva cesta) مدينة ليوبليانا (1000 Ljubljana).

4. في حالة عدم الرضا عن تقديم الخدمة، تُتاح للمستفيدة/ة أو الممثل/ة القانوني/ة له/لها أيضاً الفرصة لتقديم التعليقات والآراء والاقتراحات إلى مجلس التحكيم الشريف (Častno razsodišče) التابع للغرفة الاجتماعية لسوفينيا (Socialna zbornica Slovenije)، شارع أوكماريفا أوليتسا 2 (Ukmarjeva ulica 2)، مدينة ليوبليانا (1000 Ljubljana)، لتقييم انتهاك محتمل لمدونة المبادئ الأخلاقية في الرعاية الاجتماعية.

فرانتس زلاتار (Franc Zlataar)
المدير التنفيذي

ليوبليانا، 2022/11/14