

كيف نتعامل مع الشكاوى والملاحظات

يرحب الصليب الأحمر البريطاني بالشكاوى والثناءات والتعليقات لأن كل تعليق يساعدنا على فهم ما نقوم به بشكل جيد وأين توجد فرص لنا للتعلم والتحسين. إذا فشلنا في تلبية المعايير العالية التي وضعناها لأنفسنا، فإننا نود أن نعرف ما حدث، وأن نتعامل مع الموقف في أسرع وقت ممكن، وأن نتخذ الإجراءات اللازمة للتأكد من عدم تكرار نفس الشيء مرة أخرى.

إجراءات الشكاوى لدينا

- 1. يمكنك إرسال**
شكاوىك إلينا باستخدام نماذج التعليقات الموجودة على موقعنا والتي يمكن العثور عليها على <https://www.redcross.org.uk/about-us/contact-us/feedback> أو اتصل بنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو كتابياً باستخدام تفاصيل الاتصال أدناه.
من الأفضل تقديم شكاوى في أقرب وقت ممكن بعد الحدث المتعلق بها، ومن الأفضل أن يتم ذلك خلال ثلاثة أشهر حتى تتمكن من التحقيق على الفور. يمكنك مشاركة المجاملات أو التعليقات معنا باستخدام نفس تفاصيل الاتصال.
- 2. ردنا**
نهدف إلى الإقرار باستلام شكاوىك خلال ثلاثة أيام عمل (إذا كنت قد شاركت معلومات الاتصال الخاصة بك معنا) عادة، سيكون ردنا الكامل معك خلال 10 أيام عمل. ومع ذلك، إذا كانت شكاوىك معقدة، فقد يستغرق التحقيق فيها وقتاً أطول. سنبتيك على اطلاع إذا كان هذا هو الحال.
- 3. تقديم استئناف**
إذا لم تكن راضياً عن ردنا، فيرجى إخبارنا بذلك. سنطلب من أحد الأعضاء المستقلين في فريقنا مراجعة التحقيق الذي تم إجراؤه والرد الذي تم تقديمه إليك.
- 4. حقوقك إذا كنت غير راضٍ**
إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن قرارنا النهائي، فيمكنك مراجعة شكاوىك خارجياً عن طريق الاتصال بإحدى المنظمات المذكورة أدناه.

اتصل بنا

ردود الفعل لجمع التبرعات

إذا كانت تعليقاتك تتعلق بنشاط جمع التبرعات لدينا، فإن فريق رعاية الداعمين لدينا موجود لمساعدتك. يمكن الاتصال بهم

من الاثنين إلى الجمعة من 10 صباحاً إلى 4 مساءً
عبر الهاتف: 55 11 456 0300

عبر البريد الإلكتروني: supportercare@redcross.org.uk

ردود فعل عامة

إذا كانت ملاحظتك تتعلق بأي من خدماتنا أو أنشطتنا الأخرى، فاتصل بنا عن طريق

التزامنا تجاهك

إذا كانت لديك شكوى أو قلق بشأن موظفينا، أو العمل الذي نقوم به، أو الطريقة التي نجمع بها الأموال أو نفقها، فسنقوم بما يلي:

- التأكد من أن عملية تقديم الشكاوى لدينا عادلة وواضحة.
- تقديم طريقة آمنة ومأمونة لتقديم شكوى دون خوف من الأذى أو العواقب أو الانتقام.
- أخذ شكاوك على محمل الجد وتحقق فيها بشكل شامل وبأسرع ما يمكن.
- تهدف إلى إبقائك على اطلاع أثناء التحقيق.
- تأكد من حل شكاوك، حيثما أمكن ذلك.
- يعاملك بلطف واحترام.
- اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان سلامة الأطفال دون سن 18 عامًا أو البالغين المعرضين للخطر، عندما تتعلق الشكاوى بهؤلاء الأفراد. وهذا يتماشى مع سياسة الحماية لدينا.
- الحفاظ على سرية معلوماتك الشخصية والحساسة بما يتماشى مع مسؤوليات حماية البيانات لدينا. سيتم إعلام الأشخاص المعنيين بالتعامل مع مشكلتك بذلك فقط.
- اعتبر جميع التعليقات بمثابة فرصة للتعلم واتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من عدم تكرار الأخطاء. إذا اتصلت بنا دون الكشف عن هويتك، فسنستمر في النظر في المشكلة التي أبلغت عنها.

اتخاذ قرار بشأن ما إذا كنا نحقق في الشكاوى

على الرغم من أننا ممتنون لتعليقاتك، هناك ظروف معينة قد نختار فيها عدم التحقيق في الشكاوى. على سبيل المثال، قد لا نقوم بالتحقيق في ما إذا كانت الشكاوى:

- يستخدم لغة تهديدية أو مسيئة أو مسيئة بأي شكل آخر؛
- يبدو أنه يستهدف بشكل غير عادل أحد الموظفين أو المتطوعين؛
- يتعلق بشيء لا نشارك فيه؛
- تمت معالجتها بالفعل والرد عليها وفقًا للإجراء المنصوص عليه في هذه الوثيقة؛ أو
- يدور حول شيء حدث منذ فترة طويلة جدًا، مما يعني أننا لا نستطيع الوصول إلى المعلومات التي نحتاجها للنظر في الأمر.

يرجى ملاحظة أنه إذا كانت شكاوك تتعلق بتصرف أو تقاعس من جانب جمعية وطنية أخرى للصليب الأحمر أو الهلال الأحمر أو أحد شركائنا، فسنحيل الأمر إليهم حسب الاقتضاء. لن نشارك بياناتك الشخصية معهم إلا بعد الحصول على إذن منك.

بمن يجب عليك الاتصال إذا كنت غير راضٍ عن قرارنا

لديك الحق في الاتصال بهذه المنظمات إذا لم تكن راضيًا عن الطريقة التي تعاملنا بها مع شكاوك. عادةً ما تقوم هذه المنظمات بمعالجة الحالة بعد منحنا الفرصة للرد أو تقديم المزيد من المعلومات.

الشكاوى العامة

مفوضية المؤسسات الخيرية في إنجلترا وويلز
PO Box 211 Bootle L20 7YX 0300 066 9197
whistleblowing@charitycommission.gov.uk
<https://forms.charitycommission.gov.uk/reach-concerns/>

هيئة تنظيم الأعمال الخيرية الاسكتلندية (OSCR)
Quadrant House 9 Riverside Drive Dundee DD1 4NY 01382 220446
<https://www.oscr.org.uk/contact-oscr/charity-concern-form/>

شكاوى جمع التبرعات

إذا كانت شكواك تتعلق بجمع التبرعات، فيمكن لمنظم جمع التبرعات التحقيق في الأمر. يتعين عليك الاتصال بهم في غضون شهرين من تلقي الرد منا.

منظم جمع التبرعات
Eagle House 167 City Road London EC1V 1AW 0300 999 3407
@الشكاوى
[fundreachregulator.org.uk](https://www.fundreachregulator.org.uk/) <https://www.fundreachregulator.org.uk/>

شكاوى البيانات الشخصية

(ICO): إذا كانت شكواك تتعلق باستخدام بياناتك الشخصية، فيمكنك الاتصال بمكتب مفوض المعلومات

مكتب مفوضي المعلومات
Wycliffe House Water Lane Wilmslow Cheshire SK9 5AF 0303 123 1113
casework@ico.org.uk
<https://ico.org.uk/make-a-complaint/data-protection-complaints/data-protection-complaints/>