Yooralla\_Customer-Feedback-and-Complaints-Policy\_20210413 (6)\_Dari

**پالیسی ابرازنظر و شکایات مشتری**

**شاخص پالیسی: کیفیت و بهبود مداوم**

1**. خلاصه**

Yooralla از همه نظر دهی ها استقبال می کند و برای آنها ارزش قائل است زیرا نظر دادن از تجربیات مردم در مورد خدماتی که ارائه می دهیم به ما می گوید. ابرازنظر شامل شکایات، تمجید و پیشنهادات می شود.

Yooralla به سرعت برای حل و فصل شکایات اقدام می کند.

Yooralla ابرازنظرها را بررسی می کند تا راه های جدید و بهتری را برای حمایت از مشتریان پیدا کند.

کارمندان از [**جزوۀ دستورالعمل ابرازنظر و شکایات مشتری**](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx) پیروی می کنند.

2**. حدود پالیسی**

این پالیسی در مورد همه گونه ابرازنظرها و شکایات مشتریان، خانواده‌ها، مراقبان، مدافعان، نهادهای قانونی، سازمان‌های دولتی، ذینفعان، کارمندان یا اعضای جامعه مطرح شده به هیئت Yooralla، کارکنان اجرایی، کارمندان غیراجرایی، داوطلبان و قراردادی ها یا درباره هیئت Yooralla، کارکنان اجرایی، کارمندان غیراجرایی، داوطلبان و پیمانکاران اعمال می‌شود.

استثنائات: هرگونه شکایت مرتبط با کار، که تابع پالیسی ها و طرزالعمل های منابع انسانی است.

3**. هدف**

این پالیسی باید در ارتباط با [**پالیسی مدیریت ریسک**](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Risk%20Management%20Policy.docx) Yooralla و [**چارچوب کیفیت در عمل**](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx) خوانده شود.

این پالیسی روش Yooralla را برای دریافت ابراز نظرمشتری در مدیریت و پاسخگویی به شکایات را تشریح می‌کند، از جمله این که چگونه باید:

1. به همه ابرازنظرها و شکایات به طور منسجم، منصفانه، شفاف و به موقع پاسخ داده و رسیدگی کرد.
2. خدماتی که Yooralla ارائه می دهد و شیوۀ ارائه آنها را بهبود بخشد.
3. عملکرد خود را بهبود بخشد و چگونه می تواند به ضرورت های پشتیبانی مشتری بیشتر پاسخگو باشد؛
4. از ابرازنظرها و شکایات بیاموزد و از آنها برای برنامه ریزی، توسعه پالیسی و تخصیص منابع استفاده کند.
5. بر راه حل های مثبت شخص محور تمرکز کند.
6. مطابق با ارزش‌های سازمان Yooralla رفتار کند،
7. به انتخاب ها احترام بگذارد، و
8. تغییرات ناشی ازابراز نظررا بیاموزد و در عمل معرفی کند.

**4. بیانیه پالیسی**

Yooralla برای همه گونه ابرازنظرهای ذینفعان مختلف مانند مشتریان و خانواده های آنها یا شبکه های پشتیبانی آنها، کارمندان، نهادهای قانونی، سازمان های دولتی، سایر ارائه دهندگان خدمات و اعضای عام جامعه ارزش قائل است.

Yooralla حق مردم برای صحبت کردن را ترویج می کند و متعهد است اطمینان حاصل کند که مردم به اندازه کافی برای ابراز هرگونه نگرانی احساس اعتماد به نفس کافی می کنند. Yooralla متعهد است اطمینان حاصل کند که به همه ابرازنظرها و شکایات در یک چارچوب

زمانی 3 روز کاری اذعان کند و به حل و فصل شکایات در یک چارچوب زمانی 21 روز کاری رسیدگی کند. ممکن است مواردی وجود داشته باشد که طرفین حل اختلاف خارجی درگیر شوند که در این صورت نتایج خارج از کنترول Yooralla می باشد.

**تمام کارکنان Yooralla موظفند که:**

1. اطمینان حاصل کنند که مردم حقوق خود را در رابطه با ابرازنظرها و شکایات و حق شان برای تماس مستقیم با **کمیسیون کیفیت و حفاظت های NDIS** یا تماس با یک شخص پشتیبان یا مدافع مستقل را در صورت تمایل می دانند.
2. مراحل ابراز نظرو شکایات Yooralla را قابل دسترس سازند، از جمله ارائه پشتیبانی مناسب برای شاکیان جهت توانمندسازی آنها برای ارائه شکایت از جمله توانایی طرح نگرانی در مورد مسکن تخصصی معلولان یا ترتیبات زندگی مستقل حمایت شده.

برای مثال، افرادی با اختلال بینایی بیانیه شکایت خود را در قالب صوتی دریافت ‌کنند، حمایت از شاکی برای ارائه شکایت/ ابرازنظر به زبان غیر از انگلیسی ، حمایت از شاکی برای انتخاب مکانیسم و/ یا محل معقول برای ارائه بیانیه شکایت اش.

1. روی راه‌ حل‌های مثبت برای مشتری تمرکز کنند و ایده‌هایی را در نظر بگیرند و به اشتراک بگذارند که در آن اصلاحات بتوانند به طور گسترده‌تری اعمال شوند.
2. به استقلال، کنترول و انتخاب های مشتری احترام بگذارند.
3. اطمینان حاصل کنند که بهترین تلاش ها به گونه ای انجام شوند که بتوان به حل و فصل رضایت بخشی شکایات دست یافت.
4. مزایای ابراز نظر و شکایات کردن را به مشتریان و کارکنان ترویج دهند.
5. با روشهای شخص محور هدایت شوند و با مشتری و خانواده/مراقبان یا شبکه پشتیبانی برای دستیابی به یک راه حل همکاری کنند.
6. فرهنگی را ترویج کنند که در آن شکایات به عنوان فرصت هایی برای بهبود تلقی می شوند.
7. از افرادی که از خدمات Yooralla استفاده می کنند حمایت شود که ابراز نظر کنند.
8. معلومات مربوط به شکایت و شخصی که آن را مطرح کرده است، محرمانه نگهدارند.
9. از مردم در برابر انتقام یا رفتار نامطلوب در صورت شکایت محافظت کنند، و
10. تعهدات گزارش دهی و بررسی دوبارۀ Yooralla را رعایت کنند.

**عملیۀ ابراز نظر و شکایات Yooralla اطمینان می دهد که:**

1. حریم خصوصی: اقدامات منطقی برای محافظت از معلومات شخصی در برابر گم شدن، دسترسی یا استفاده غیرمجاز، افشای غیرمجاز یا هرگونه سوء استفاده در طول مراحل شکایت انجام می شود.
2. محرمانه بودن: معلومات با کنترل‌هایی در مورد این که چگونه و چه زمانی از بعضی معلومات در درون سازمان استفاده شود و/ یا به سازمان یا شخص خارجی افشا شود، محافظت می‌شود.
3. عدالت طبیعی:
   1. Yooralla به همه افراد هنگام بررسی و تصمیم گیری در مورد شکایات، یک فرصت رسیدگی عادلانه می دهد.
   2. Yooralla به شکایات با بیطرفی و بدون جانبداری پاسخ می دهد.
   3. Yooralla به افراد اجازه می‌دهد از هرگونه اصلاحاتی که در نتیجه ابراز نظر و شکایت ایجاد شده است مطلع شوند. و
   4. به هر مشتری که احتمالاً از تصمیمی که در پاسخ به شکایت گرفته می شود، متاثر می گردد، معلومات مربوطه داده می شود.
4. کارکنان از پالیسی ابراز نظر و شکایات مشتری Yooralla و طرزالعمل ابراز نظر و شکایات مشتری آگاه باشند.
5. در رسیدگی مناسب و مؤثر به شکایات در مدت زمانی تعیین شده، به موقع باشند.

**5. مسئولیت ها**

همه کارکنانی که با مشتریان در تماس هستند باید:

1. رسیدگی به شکایات را براساس آموزش درک شکایات در **دستورالعمل های مدیریت شکایات کمیسیون NDIS** بدانند و آموزش ببینند.
2. هرگونه الزامات گزارش دهی رسیدگی به شکایات را که شامل وارد کردن ابراز نظردر Riskman است، رعایت کنند. اگر شکایت به یک رویداد خاص اشاره دارد، آن را به عنوان یک حادثه و همچنین شکایت وارد کنند.
3. با مشتریان و ذینفعان رفتار مودبانه داشته باشند و به ابرازنظرها و شکایات پاسخ سریع بدهند؛
4. مهارت های ارتباطی و بین فردی متمرکز بر مشتری را از خود نشان دهند.
5. از نقش ها، مسئولیت ها و اختیارات خود در رابطه با ابرازنظرها و شکایات آگاه باشند.
6. آگاه باشند که چه مراحلی را باید دنبال کنند و چه معلوماتی را باید به شخصی که شکایت می کند ارائه دهند.
7. در مورد ابرازنظرها و شکایاتی که می توانند بلافاصله در سطح محلی حل و فصل شوند، به سرعت عمل کنند.
8. با مشتری و خانواده/ مراقبان یا شبکه پشتیبانی آنها برای حل ابرازنظرها و شکایات فعالانه همکاری کنند؛ و
9. در صورت ضرورت به میانجیگری بیشتر یا ضرورت به حل اختلاف، ابراز نظر و شکایت را به مدیر پرسونل (Line manager) ارجاع دهند.

**مدیران**

مدیرانی که در جریان رسیدگی به شکایات دخیل هستند، حسب مورد در حوزه مسئولیت خود، مسئول هستند که:

1. اطمینان یابند که فرآیند رسیدگی به شکایات عملی می گردد و کارکنان در مورد رسیدگی به شکایات آموزش می بینند؛
2. با افسر **روابط و توانمندسازی مشتری** برای مشاوره و کمک در مورد موضوعاتی که جهت حل و فصل در سطح کمیسیون NDIS یا کمیسیون خدمات معلولیت است، ارتباط برقرار کنند.
3. فرهنگ مثبت دنبال کردن و اقدام سریع نسبت به ابرازنظرها و شکایات، و مشارکت فعالانه مشتریان و خانواده/مراقبان یا شبکه پشتیبانی آنها را در جریان حل و فصل شکایت و ثبت رضایت آنها از تصمیم در RiskMan را ترویج کنند؛
4. اطمینان یابند که معلومات مربوط به فرآیند رسیدگی به شکایات برای مشتریان و خانواده/ مراقبان آنها به راحتی قابل دسترسی است.
5. از انطباق به موقع با الزامات قانونی و قانون مربوطه، مانند پاسخ به کمیسیون NDIS، کمیشنر خدمات معلولیت، بازدیدکنندگان جامعه، مدافع عمومی و سازمان های دولتی مربوطه اطمینان حاصل کنند.
6. مشتری و/یا یکی از اعضای خانواده/مراقب را به یک مدافع یا شخص پشتیبان مستقل در صورت تمایل و کسب رضایت برای ارجاع، اطلاع رسانی کنند و معرفی نمایند. یک مدافع یا شخص پشتیبان مستقل ممکن است از تیم حقوق مشتری و توانمندسازی Yooralla، یک سازمان مدافع بیرونی ثبت شده، و نهادهای قانونی مربوطه یا ادارات دولتی باشد.
7. اقدامات و تصمیمات مربوط به ابرازنظرها و شکایات را به مشتریان و خانواده های آنها و به مدیر پرسونل مربوطه گزارش دهند؛
8. از نظارت بر روند رسیدگی به شکایات و اجرای اقدامات به گونه‌ای که در برنامه عمل یا دفترثبت نشان داده شده است، طمینان حاصل کنند.
9. در مورد اصلاحات و اجرای آنها در پاسخ به موضوعات خاصی که از جریان ابراز نظرشناسایی می شوند، تامل کنند.
10. از در دسترس بودن معلومات رسیدگی به شکایات برای مدیریت اجرایی جهت بررسی دوباره اطمینان حاصل کنند.
11. از وجود فرآیندی برای اطلاع رسانی سریع و مؤثر به مدیریت اجرایی در مورد هر گونه شکایتی که نیاز به پاسخ سازمانی دارد یا ماهیت جدی دارد که مستلزم اقدام سریع توسط مجری است، اطمینان یابند.
12. با مشتریان و ذینفعان کلیدی (مانند گروه‌های داخلی یا خارجی، سازمان‌های دولتی و نهادهای قانونی) برای پیشگیری و رسیدگی به مسائل قبل از تبدیل شدن به شکایت؛ تعامل فعالانه داشته باشند،
13. در مورد این که یک شخص دیگر که مستقل از روند قبلی است جریان حل و فصل شکایت را با مشتری تکمیل کند، اطمینان یابند، و
14. قوانین مدیریت و حل و فصل شکایات مصوبۀ 2018 NDIS را رعایت کنند.

**کارمند ارشد و تیم او مسئول موارد زیر هستند:**

1. ایجاد عملیۀ نظارت، ارزیابی و گزارش عملکرد برای شناسایی موضوعات و مسائل سیستمی؛
2. مشوره دادن به مدیریت ارشد در مورد حق مشتری برای داشتن یک مدافع یا شخص پشتیبان مستقل و اینکه در برخی موارد چنین ارجاعی ممکن است برای مشتری و عضو خانواده/مراقب او مفید باشد.
3. ارائه گزارش منظم به مدیریت اجرایی و ارشد، هیئت مدیره Yooralla و کمیته ارائه خدمات و کیفیت آن، و گروه های مشاوره ذینفعان مربوطه در مورد انطباق Yooralla با شاخص های کلیدی عملکرد سازمانی مربوط به ابراز نظرو شکایات؛
4. ارائه تجزیه و تحلیل منظم از ابرازنظرها و شکایات، و شناسایی فرصت های یادگیری سازمانی بالقوه برای مدیرارشد اجرایی (مدیر عامل) و بخش اجرایی.
5. انجام یک تجزیه و تحلیل سالانه در مورد ابرازنظرها و شکایات و گزارش دادن آن به مدیر عامل و مدیران اجرایی، هیات رهبری و کمیته ارائه خدمات و کیفیت، و گروه های ذی نفع داخلی مربوطه که در جهت اهداف یادگیری سازمانی و تدوین استراتژی های مناسب با مشارکت ذی نفعان داخلی یا خارجی مربوطه در صورتی که مناسب باشد؛
6. نگهداری یک دفتر ثبت ابرازنظرها و شکایات و نظارت بر اینکه اقدامات توافق شده ناشی از ابرازنظرها و شکایات عملی گردیده و تکمیل شده است، و ارجاع امور به مدیران اجرایی / روسای مربوطه برای اقدامات بعدی در صورت ضرورت.
7. حفظ عملکرد مؤثر و کارآمد عملیۀ رسیدگی به ابراز نظرو شکایات؛ و
8. حمایت و همکاری با مدیریت ارشد و اجرایی برای پاسخگویی به ابرازنظرها و شکایات، بطور خاص در رابطه با کمیسیون NDIS، کمیشنر خدمات معلولیت، مدافع عمومی، بازدیدکنندگان جامعه و سازمان های دولتی.

**مدیریت اجرایی مسئول موارد زیر است:**

1. حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایات و اهداف تعیین شده است.
2. حصول اطمینان از اینکه فرآیند رسیدگی به شکایات مطابق با الزامات قانونی و دولتی برنامه ریزی، طراحی، اجرا، نگهداری و بطور مداوم بهبود می یابد.
3. شناسایی و تخصیص منابع مدیریتی مورد نیاز برای عملیۀ رسیدگی موثر و کارآمد به شکایات.
4. ارتقاء آگاهی از فرآیند رسیدگی به شکایات و نیاز به رویکرد مشتری محور در سراسر سازمان
5. حصول اطمینان از اینکه پاسخ های مدیریت ارشد به موقع و متمرکز بر مشتری است و با الزامات قانونی و دولتی مربوطه مطابقت دارد.
6. اطلاع رسانی به هیئت مدیره و کمیته ارائه خدمات و کیفیت آن در مورد ابرازنظرها و شکایات، و تصمیم (های) آنها که نیاز به توجه در سطح هیئت مدیره دارد.
7. تعیین یا تفویض صلاحیت به یک نماینده برای هماهنگ سازی مدیریت یک شکایت جدی و مشخص کردن واضح مسئولیت ها و اختیارات آنها
8. بررسی دوره ای عملیۀ رسیدگی به شکایات برای اطمینان از اینکه عملیه به طور موثر و کارآمد حفظ می شود و به طور مداوم بهبود می یابد، و
9. استفاده از شواهد مبتنی بر ابرازنظرها و شکایات در برنامه ریزی استراتژیک، طراحی خدمات و تدوین پالیسی ها.

**افسر ارشد اجرایی**

مسئول پاسخگویی یا مدیریت هر روش گسترده تر مانند این ها است:

1. ترویج روش مشتری محور برای ابراز نظر و شکایات
2. پاسخ دادن به پرسش های رسانه ها
3. اطمینان از وجود تعامل مناسب با نهادهای رسیدگی کننده خارجی به شکایات مانند کمیسیون NDIS یا دفتر کمیشنر خدمات معلولیت
4. اطمینان از وجود مکانیسم هایی برای پاسخگویی به شکایات مطرح شده توسط تامین کنندگان اصلی مالی خدمات؛ و
5. ارتباط با ادارات دولتی یا نهادهای قانونی در رابطه با ابرازنظر، شکایات یا ادعاهای بدرفتاری، آسیب یا غفلت.

**6. آموزش و انکشاف کارکنان**

رسیدگی به شکایات

**7. پالیسی ها و طرزالعمل های مرتبط**

[ابزار گزارش سالانه شکایات](mailto:http://www.odsc.vic.gov.au/annual-complaints-reporting) - دفتر کمیشنر خدمات معلولیت (ODSC)

[فورم شکایت](mailto:http://odsc.vic.gov.au/complaint-form) - دفتر کمیشنر خدمات معلولیت (ODSC)

[پالیسی مدیریت تمجیدها و شکایات](mailto:http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiO3cuC-anRAhVENJQKHWt-A18QFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dhs.vic.gov.au%2Fabout-the-department%2Fdocuments-and-resources%2Fpolicies%2C-guidelines-and-legislation%2Fcompliments-and-complaints-management-policy&usg=AFQjCNHV6eoLDXkIz-klhKjF1W4e6Aw1mg&sig2=ZwJ_tOZ-g_oOfq9WVhuPfw&bvm=bv.142059868,d.dGo) - DHS

[منشور حقوق و مسئولیت های مشتری](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Customer%20Charter%20of%20Rights%20and%20Responsibilities.docx)

[جزوۀ راهنمای عملیۀ ابراز نظر و شکایات مشتری](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx)

[راهنمای کارکرد خوب و ابزار خود حسابرسی](mailto:http://www.odsc.vic.gov.au/resources/educational-materials/%23guide) - دفتر کمیشنر خدمات معلولیت (ODSC)

[ورقه های معلومات](mailto:http://www.odsc.vic.gov.au/resources/sector-factsheets/) - دفتر کمیشنر خدمات معلولین (ODSC)

[پالیسی مدیریت واقعات مشتری](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Management%20of%20Customer%20Incidents%20Policy.docx)

[NDIS - ابراز نظرو شکایات](mailto:https://www.ndis.gov.au/about-us/contact-us/feedback-complaints)

[پیشگیری و پاسخ به بدرفتاری و غفلت](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Preventing%20and%20Responding%20to%20Abuse%20and%20Neglect%20-%20Statement%20of%20Intent.docx) - بیانیه قصد

[پالیسی حفظ حریم خصوصی](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Privacy%20Policy.docx)

[انتشارات و منابع](mailto:http://www.odsc.vic.gov.au/publications_resources) - دفتر کمیشنر خدمات معلولیت (ODSC)

[کیفیت چارچوب عمل](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx)

[نمودار جریان شکایات TAC](mailto:https://www.tac.vic.gov.au/providers/for-disability-service-providers)

[ارزش ها و اصول کمیشنر خدمات معلولیت](mailto:http://www.odsc.vic.gov.au/about-us/our-approach/)

[تجربه Yooralla شما – پوستر ابرازنظر](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20Feedback%20Poster.pdf)

[تجربه Yooralla شما - فورم](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20form.pdf%23search=Your%20yooralla%20experience%20form)

پایگاه معلومات RiskMan ابراز نظرو شکایات Yooralla

**ضمیمه ها**

پیوست 1 - نمودار جریان مدیریت شکایات Yooralla

ضمیمه 2 - مدیریت تماس گیرندگان مشکل یا بد رفتارنده

**8. استانداردها و پیمان ها** (Standards and Conventions)

استانداردهای زیر برای این پالیسی و اسناد پشتیبانی اعمال می شود:

[*استانداردهای عمل NDIS و شاخص های کیفیت*](mailto:https://www.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/documents/2018-07/NDIS%20Practice%20Standards.pdf)

2. طرز ادارۀ ارائه دهنده خدمات و مدیریت عملیاتی

*- مدیریت ابراز نظر و شکایات*

[*کد رفتار NDIS*](mailto:https://www.ndiscommission.gov.au/providers/ndis-code-conduct)

[*استانداردهای ایمنی طفل*](mailto:https://ccyp.vic.gov.au/child-safety/being-a-child-safe-organisation/the-child-safe-standards)

استاندارد 1 - فرهنگ سازمانی ایمنی طفل

استاندارد 2 - تعهد به ایمنی طفل

استاندارد 3 – کد رفتار

استاندارد 4 – تحقیق، نظارت و آموزش

استاندارد 5 - پاسخ به طفل آزاری مشکوک و گزارش آن

استاندارد 6 - شناسایی و کاهش خطرات طفل آزاری

استاندارد 7 - مشارکت و توانمندسازی اطفال

[استانداردهای خدمات انسانی](mailto:https://providers.dhhs.vic.gov.au/human-services-standards)

استاندارد 1 - توانمندسازی

استاندارد 2 - دسترسی و تعامل

استاندارد 4 - مشارکت

[استاندارد ملی کیفیت (ACECQA)](mailto:http://www.acecqa.gov.au/national-quality-framework/the-national-quality-standard)

حوزه کیفیت 7 - رهبری و مدیریت خدمات

[استانداردهای ملی برای خدمات معلولیت](mailto:https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/standards-and-quality-assurance/national-standards-for-disability-services)

استاندارد 4 - ابراز نظر و شکایات

[استانداردهای دخالت زودهنگام اوایل طفولیت ویکتوریا](mailto:http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi90_Csl7nbAhWMx7wKHde5AxEQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.education.vic.gov.au%2FDocuments%2Fchildhood%2Fproviders%2Fneeds%2Fvictorianecistandards.docx&usg=AOvVaw2yHmOMsG-7E_JgNpwqdS6E)

استاندارد 1 - کارکرد خانواده محور

[کمیسیون کارمند معلول ویکتوریا - کد رفتار](mailto:https://www.vdwc.vic.gov.au/rights-and-responsibilities/disability-worker-code-of-conduct)

توافق نامه های زیر بر این پالیسی و اسناد پشتیبانی اعمال می شود:

وزارت صحت و خدمات انسانی – (DHHS) موافقتنامه خدمات تمویل شده شماره 15 - 23785

وزارت تعلیم و تربیه – (DET) موافقتنامه خدمات تمویل شده شماره 15 - 22740

وزارت خدمات اجتماعی - (DSS) شناسنامۀ موافقتنامه کمک مالی تمویل شده: 4-1JVO5CM

**9. قانونگذاری**

قوانین زیر بر این پالیسی و اسناد پشتیبانی اعمال می شود

[*قانون منشور حقوق بشر و مسئولیت‌ها 2006*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/cohrara2006433/) *- (ویکتوریا)*

[*قانون خدمات اطفال 1996*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/csa1996196/) *- (ویکتوریا)*

[*مقررات خدمات اطفال 2009*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_reg/csr2009305/) *- (ویکتوریا)*

[*قانون معلولیت 2006*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/da2006121/) *- (ویکتوریا)*

[*قانون آزادی اطلاعات 1982*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/foia1982222/) *- (کامنولت)*

[*قانون سوابق صحی 2001*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/hra2001144/) *- (ویکتوریا)*

[*قانون طرح ملی بیمه معلولیت 2013*](mailto:http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) *- (کامنولت)*

[*قوانین طرح ملی بیمه معلولیت (مدیریت و حل و فصل شکایات) 2018 - (کامنولت)*](mailto:http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020)

[*قوانین طرح ملی بیمه معلولیت (کد رفتار) 2018*](mailto:https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00629) *- (کامنولت)*

[*قوانین طرح ملی بیمه معلولیت (مدیریت حوادث و حوادث قابل گزارش) 2018 – (کامنولت)*](mailto:https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00633)

[*قوانین طرح ملی بیمه از معلولیت (استانداردهای عمل – مقررات غربالگری کارگران) 2018 - (کامنولت)*](mailto:https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00887)

[*قوانین طرح ملی بیمه معلولیت (روش های محدود کننده و حمایت از رفتار) 2018 - (کامنولت)*](mailto:https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00632)

[*قانون حفاظت از حریم خصوصی و معلومات 2014*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/num_act/padpa201460o2014317/) *- (ویکتوریا)*

[*قانون محکمۀ مدنی و اداری ویکتوریا 1998*](mailto:http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/vcaata1998428/) *- (ویکتوریا)*

**10. اصطلاحات** - برای تعاریف رایج به [فهرست لغات](mailto:https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Work%20Instructions/Definitions%20Glossary.xlsx)  در کتابخانه اسناد کنترل شده مراجعه کنید.

هر یک از اصطلاحات و اختصارات تعریف شده در زیر خاص این سند است

**تصدیق** - پذیرش حق شکایت شخص؛ بااعتبار دانستن احساسات آنها

**اقدامات** - چه چیزی، توسط چه کسی و تا چه زمانی انجام خواهد شد. چگونه پیشرفت با تمرکز بر آینده به فرد منتقل می شود

**پاسخ** ها - معلومات در مورد اینکه چرا کاری انجام شده یا انجام نشده است

**شاکی** - شخصی که شکایت می کند یا شکایتی را مطرح می کند. شاکی ممکن است مشتری، عضو خانواده، دوست یا یکی دیگر از اعضای جامعه باشد.

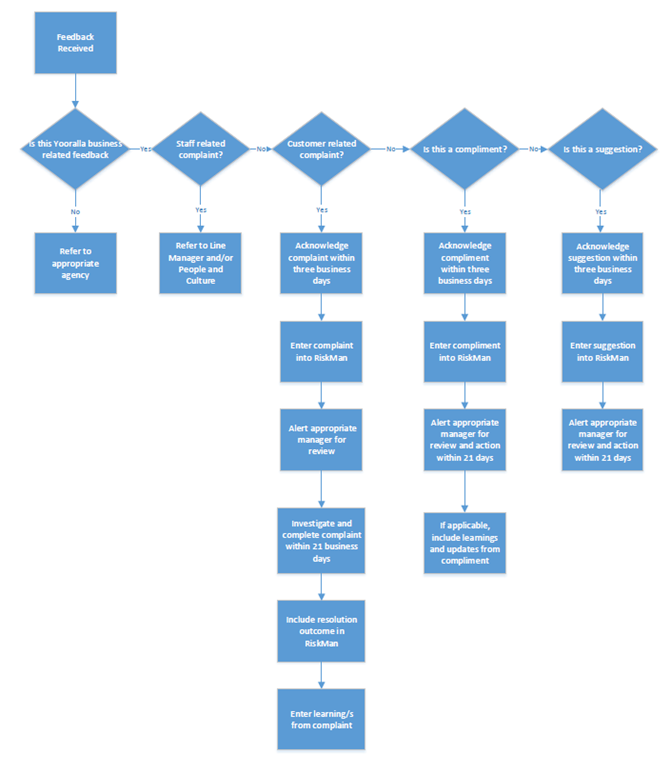
**تمجید** - ابراز تحسین، تشویق یا قدردانی در مورد خدمات ارائه شده یا مدیریت شده توسط Yooralla

**ابرازنظر** - معلومات مشتریان، مراقبین یا اعضای جامعه در مورد کدام اقدام، پالیسی یا شخص در Yooralla و تجربه آنها از Yoorall که شامل شکایات، تمجیدها و پیشنهادات می شود.

**یادگیری سازمانی** - فرآیندی از تحقیق برای درک و در صورت لزوم، حل ناسازگاری بین یک نتیجه مورد انتظار و یک نتیجه واقعی.

**پیشنهاد** - بیان یک ایده برای بررسی برای یک روش جایگزین یا اصلاح یک موضوع خاص.

**پیوست 1 - نمودار جریان عملیۀ مدیریت شکایات Yooralla**

****

**ضمیمه 2 - یادداشت راهنمایی: مدیریت تماس گیرندگان مشکل یا بدرفتار**

برخورد با افراد ناراحت، خشمگین یا چالش برانگیز می تواند کار بسیار دشواری باشد. ممکن است دلایل مختلفی برای رفتار فرد وجود داشته باشد. هر دلیلی که باشد، باید فرض کرد که شخص شکایت صحیحی دارد.

مهم است که به یاد داشته باشید که بدرفتاری ممکن است شخصی نباشد، بلکه نشانه ای از درماندگی فرد باشد. بعضی از موثرترین روش ها برای یافتن مشکلات واقعی عبارتند از:

1. اجازه دادن به فرد برای " تخلیۀ احساسات" بدون دخالت
2. پرسیدن این که موضوعات خاص چیست
3. حفظ آرامش
4. وقت گذاشتن برای گوش دادن به شخص و نگرانی های او
5. درخواست توضیح یا معلومات بیشتر بدون اینکه «بازجویی» به نظر برسد، و
6. پیشنهاد اقدامات یا راهکارهای ممکن. این ممکن است شامل مستند کردن شکایت برای او یا تماس یک کارمند ارشد با او باشد.

در حالی که Yooralla تشخیص می دهد که مردم اغلب هنگام شکایت ناراحت یا عصبانی هستند، اما بدرفتاری شخصی با یک کارمند Yooralla هرگز قابل قبول نیست. در این موارد، Yooralla می‌تواند محدودیت‌هایی را برای رفتار غیرمنطقی اعمال کند. روش اساسی باید شامل موارد زیر باشد:

1. با آرامش نشان داده شود که رفتارش غیرقابل قبول است
2. به فرد/ تماس گیرنده مبنی اطلاع داده شود که در صورت ادامه بدرفتاری، مکالمه را خاتمه خواهید داد
3. به شخص/تماس گیرنده امکان صحبت با یک کارمند ارشد پیشنهاد شود؛ و
4. خاتمه دادن به گفتگو در صورت ادامه بد رفتاری.

ایمنی شما از اهمیت بالایی برخوردار است. اگر فرد با شما در یک جای فیزیکی قرار دارد و این رفتار در حال تشدید است، از نزدیکترین کارمند حاضر حمایت بخواهید. این ممکن است شامل درخواست از فرد برای زنگ زدن برای یکی از مدیران ارشد باشد.

مهمتر از همه، اطمینان حاصل کنید که حادثه را گزارش دهید و ثبت کنید و به دنبال جلسۀ توضیحی با مدیر پرسول تان باشید