



إجراءات الشكاوى والإشادات المتعلقة بالرعاية الاجتماعية للبالغين

بلدية Redcar and Cleveland Borough	تنظيم مراقبة الوثائق
إجراءات الشكاوى والإشادات المتعلقة بالرعاية الاجتماعية للبالغين	العنوان
الشكاوى	الموضوع
1.0	النسخة
04/08/2026	تاريخ النشر
01/04/2028	آخر موعد مراجعة
	تاريخ المراجعة القادم

Policy Version History

المؤلف	ملاحظات	التاريخ	النسخة
الشكاوى و مسؤول حوكمة المعلومات	المسودة الأولية	26/04/2026	0.1
الشكاوى و مسؤول حوكمة المعلومات	تغييرات في المسودة الأولية	08/06/2026	0.2

المحتويات

1	مقدمة.....	4
2	المبادئ والهدف	4
3	التشريعات والمسؤوليات.....	4
4	التعريفات.....	4
5	من يمكنه تقديم شكوى أو مجاملة؟.....	8
6	شكاوى متعددة المنظمات.....	8
7	الشكاوى المزعجة - إدارة سلوك المشتكين غير المعقول.....	10
8	كيف يمكن تقديم شكوى أو مجاملة؟.....	10
9	مراحل إجراءات شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين.....	Error! Bookmark not defined.
10	إصلاح الأمور - العلاجات.....	Error! Bookmark not defined.
11	تقارير الأداء وتحسين التعلم المستمر.....	Error! Bookmark not defined.
12	السرية.....	Error! Bookmark not defined.
13	استخدام الذكاء الاصطناعي (AI).....	Error! Bookmark not defined.
14	الاحتفاظ بالشكاوى والوثائق المجاملة.....	Error! Bookmark not defined.
15	مراجعة إجراءات شكاوى ومجاملات الرعاية الاجتماعية للبالغين.....	Error! Bookmark not defined.

1. مقدمة

- 1.1 يهدف مجلس بلدية ريديكار وكليفلاند إلى تقديم مستوى عال من الرعاية الاجتماعية للبالغين، ولكن من حين لآخر قد تحدث أخطاء ونتلقى شكاوى. تعد إجراءات الشكاوى وسيلة قيمة للحصول على ملاحظات حول الخدمات، وعندما تدار بشكل صحيح يمكن أن تتحول الشكاوى إلى فرص بناءة. يرحب مجلس بلدية ريديكار وكليفلاند بملاحظات البالغين بشأن خدماته وموظفيه، ولديه عملية للبالغين للتعبير عن آرائهم وآرائهم.
- 1.2 سنهدف إلى ضمان معاملة الجميع بعدل وباستمرار في التعبير عن آرائهم وآرائهم، وسنكون واعين لقضايا المساواة والتنوع.
- 1.3 سنضمن أيضا أن تؤخذ مخاوف البالغين على محمل الجد، وأن يتلقوا ردا في الوقت المناسب وشرحا لكيفية اتخاذ أي قرار ي طرح بشأن قضية ما.
- 1.4 سيتم تسجيل جميع طلبات الخدمة والشكاوى والمجاملات، بنية أن يساعدنا ذلك في:

- راقب أدائنا،
- تعلم دروسا للمستقبل،
- إعلام وتشكيل تقديم الخدمات.

2. المبادئ والهدف

- 2.1 سنتأكد من أن يكون البالغون في صميم إدارة شكاوانا، وسنستخدم المعلومات المقدمة كفرصة للتعلم بهدف تجنب الشكاوى المماثلة حيثما أمكن.
- 2.2 سنستخدم المعلومات التي نحصل عليها من الشكاوى لدفع تحسين جودة الخدمات التي نقدمها، وعلاقتنا مع البالغين. سيتم معالجة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي نقدمها، سواء بأنفسنا أو عبر مقدمي خدماتنا، من خلال هذا الإجراء، ما لم يذكر خلاف ذلك.

3. التشريعات والمسؤوليات

- 3.1 سيتعامل المجلس مع الشكاوى بحيادية وموضوعية ومهنية، مع ضمان سرية جميع الأطراف حسب الحاجة. سنعامل المشتكين باحترام ولباقة، كما نود نحن أنفسنا أن نعامل.
- 3.2 لن يتلقى المشككون أو ممثلوهم معاملة سلبية لأنهم قدموا شكاوى.
- 3.3 يجب التعامل مع الشكاوى المتعلقة بخدمات الرعاية الاجتماعية للبالغين بموجب إطار قانوني وطني يسمى لوائح الخدمات الاجتماعية للسلطات المحلية وشكاوى الخدمة الصحية الوطنية (إنجلترا) لعام 2009. يوفر هذا التشريع عملية شكاوى واحدة للبالغين الذين يتلقون خدمات من إدارة الرعاية الاجتماعية للبالغين التابعة للسلطة المحلية وخدمة الصحة الوطنية (NHS). تم تطوير إجراءات شكاوى ومدح الرعاية الاجتماعية للبالغين في مجالس ريديكار وكليفلاند وفقا لهذا التشريع. وهذا يعني أن لدينا فرصة واحدة فقط لإنجاز الأمر قبل أن يتمكن المدعي من إحالة الأمر إلى مفوض الحكومة المحلية والرعاية الاجتماعية (أو مفوض خدمات الصحة). يمكن النظر في الشكاوى غير المشمولة بهذه اللوائح أو التي لا تتعلق تحديدا برعاية شخص بالغ ضمن عملية شكاوى الشركات التابعة للمجلس.
- 3.4 سيتم تنفيذ إجراءات معالجة الشكاوى في المجلس وفقا لقانون معالجة الشكاوى الصادر عن مفوض الحكومة المحلية والرعاية الاجتماعية ('أمي المظالم'). يوفر المدونة إرشادات حول الممارسات الإدارية الجيدة للمنظمات بموجب المادة 23(12A) من قانون الحكومة المحلية لعام 1974.

3.5 سنبليج المشتكين بأي إجراءات شكوى يتم اتباعها، وما هي المرحلة التي وصلت إليها شكواهم، وما هي المرحلة التالية ضمن الإجراءات ذات الصلة.

3.6 المساواة في الوصول أمر أساسي، حيث يتعامل المجلس مع مجموعة متنوعة من السكان، بما في ذلك الأفراد الضعفاء. في تنفيذ هذه السياسة، سيسعى المجلس لضمان أن تكون أفعاله متوافقة مع التزاماته بموجب قانون المساواة لعام 2010 وغيرها من السياسات التي قد تكون ذات صلة في ظروف الشكوى الفردية.

3.7 في بعض الأحيان قد يحتاج الأفراد إلى دعم لتقديم الشكوى ويجب أن يكونوا مشاركين بالكامل طوال العملية. قد يكون هذا الدعم على شكل إجراء بديل مثل الصوتيات، أو البرايل، أو لغة أخرى، أو دعم مستمر من مدافع. سيتمكن مسؤول الشكوى من ترتيب الدعم اللازم إذا احتاج الفرد إلى مساعدة.

4. التعريفات

4.1 يمكن التعامل الفعال مع الشكوى الأفراد من أن يسمع ويفهموا.

4.2 الفهم المشترك لما يشكل طلب خدمة وما يشكل شكوى أمر ضروري، حيث يمكن في معظم الحالات حل المشكلات من خلال تقديم الخدمة العادية في البداية.

4.3 ما هو طلب الخدمة؟

يعرف طلب الخدمة بأنه:

"طلب من المنظمة تقديم أو تحسين خدمة، أو إصلاح مشكلة أو إعادة النظر في قرار."

4.4 يتم تقييم المخاوف في البداية، وإذا كان ذلك مناسباً يتم حلها كطلب خدمة. طلبات الخدمة ليست شكوى لكنها قد تحتوي على تعبيرات عن عدم الرضا.

4.5 يمكن معالجة بعض المشكلات من خلال تقديم الخدمة العادي في البداية. من خلال استخدام خيار طلب الخدمة، نسعى لمعالجة المخاوف بكفاءة دون الحاجة إلى تصعيد إلى شكوى رسمية.

4.6 طلبات الخدمة هي جهد استباقي لمنع تصاعد القضايا إلى شكوى رسمية، ومعالجة المخاوف مبكراً، وتوفير نتيجة مناسبة وفي الوقت المناسب للأفراد.

4.7 إذا ظل المشتكي غير راض عن الرد على طلب الخدمة، يمكن تصعيده والتعامل معه كشكوى.

4.8 ما هي الشكوى؟

تعرف الشكوى بأنها:

"تعبير عن عدم الرضا، مهما كان ما قدم، بشأن مستوى الخدمة أو الأفعال أو عدم اتخاذ الإجراءات من قبل المنظمة أو موظفيها أو من يعملون نيابة عنها، مما يؤثر على فرد أو مجموعة من الأفراد."

4.9 يمكنك تقديم شكوى إذا لم تكن راضياً عن نتيجة طلب الخدمة أو:

- تشعر أنك لم تعامل بأدب أو عدل.
- أنت غير راض عن مستوى الخدمة الذي تلقينه.
- تشعر أننا فشلنا في تقديم خدمة تستحقها.
- أنت غير سعيد بالإجراءات التي اتخذت.

4.10 ما هي المجاملة؟

تعرف المجاملة بأنها:

“بيان رضا أو مدح غير مرغوب منه يتلقى من مصدر خارجي بخصوص جانب من جوانب الخدمة أو أحد أفراد الطاقم.”

4.11 يريد المجلس أن يسمع من الناس عندما يحقق الأمور بشكل صحيح. هذا يساعدنا على فهم الخدمات التي يقدرونها الناس. عندما نعرف ما الذي يناسب البالغين، يمكننا تطوير ومشاركة الممارسات الجيدة. هذا يضمن أننا نستمر في التعلم والتحسين. كما تساعدنا المجاملات على الاعتراف بموظفينا ومكافأتهم عندما "يبدلون جهدا إضافيا".

4.12 عندما يتم تلقي مجاملة، سيتم مشاركة المعلومات مع كبار مديرينا حتى يكونوا على دراية بما يحققه موظفونهم.

4.13 شكاوى غير مؤهلة - الاستثناءات

4.14 على الرغم من أن كل شكوى تنتظر في جوهرها الخاص، إلا أن هناك مناسبات يكون فيها سبب وجيه لعدم اعتبار القضية شكوى. بعض الشكاوى لا يمكن التعامل معها ضمن هذا الإجراء كما هو موضح أدناه.

4.15 قد تتعلق بعض الشكاوى بمسائل يتم التعامل معها بشكل أكثر ملاءمة بموجب إجراءات المجلس الأخرى أو خارج نطاق اختصاص المجلس.

4.16 الاستثناءات التالية لا تعتبر عموما شكوى، وعادة لا نعتبرها ضمن إجراءات شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين:

- الطلب الأول لخدمة أو حيث لم يمنح لنا وقت كاف لتقديم تلك الخدمة وفقا لمعايير الخدمة – سيتم التعامل معه كطلب خدمة عبر عملية طلب الخدمة.
- الشكاوى التي:
- تتم شفهيًا؛ و
- يتم حل القضية بما يرضي المشتكية في موعد لا يتجاوز يوم العمل التالي بعد اليوم الذي قدمت فيه الشكاوى.
- طلب معلومات أو خدمة.
- شرح لسياسة أو إجراء المجلس.
- شكوى حول التعامل مع طلب معلومات بموجب قانون حرية المعلومات لعام 2000 أو قانون حماية البيانات لعام 2018.
- الشكاوى المتعلقة بالأمور المتعلقة بالموظفين بما في ذلك التوظيف، الراتب، الشكاوى، الانضباط وغيرها.
- إذا تم تقديم شكوى حول سلوك أو سلوك أحد أفراد الموظفين، فقد يكون من المناسب التحقيق في الأمر بموجب إجراءات التوظيف الخاصة بالمجلس. نظرا للطبيعة السرية للعلاقات بين صاحب العمل والموظف، لن نتمكن من تزويد المشتكي بتفاصيل النتيجة. من المرجح أننا سنستخدم هذه العملية عندما تكون هناك مزاعم بسوء سلوك جسيم. يمكننا التحقيق في الشكاوى المتعلقة بسلوك أو سلوك أحد الموظفين بموجب هذا الإجراء إذا اعتبرنا أن الأمر غير خطير. يمكننا لاحقا إحالة الأمر للتحقيق فيه بموجب إجراءات العمل الخاصة بالمجلس إذا شعرنا أنه ضروري.
- مطالبات التأمين.

- على سبيل المثال، يمكن للبالغين الطعن في بعض القرارات المتعلقة برعايتهم، أو استحقاقهم في الدعم المالي، أو مساهماتهم في تكاليف رعايتهم.
- لا يمكن للبالغين وممثليهم طرح قضايا بموجب هذا الإجراء حول الخدمات التي يرتبونها ويدفعونها بأنفسهم من خلال الدفع المباشر أو الميزانية الفردية. ومع ذلك، سننظر في قضايا تتعلق بدورنا في تنظيم الدفع المباشر، مثل تقييم احتياجاتهم أو أي نصيحة ومساعدة مقدمة في إعداد الدفع المباشر. إذا كانت الخدمة تقدم من قبل السلطة المحلية أو خدمة مكلفة كجزء من ميزانية فردية، فيمكن تقديم شكوى بشأن تلك الخدمات.
- إذا كانت الشكوى تتعلق بمخاوف بشأن سلامة شخص ما، سنقوم بإحالة لحماية البالغين و/أو الأطفال ونتبع سياسة وإجراءات حماية تيزوايد. قد يكون من المناسب التحقيق في الشكوى في نفس الوقت، لكن ذلك يعتمد كثيرا على الظروف الفردية.
- شكوى مجهولة - سيتم إرسال هذه القضايا إلى الخدمات المعنية للنظر فيها، ومع ذلك، لن يكون هناك اعتراف رسمي بالشكوى، ولن يتمكن ضابط التحقيق من إجراء مقابلة أو الرد على المشتكي.
- إذا قدمت شكوى مجهولة ادعاء خطير، فقد يقرر أن الشكوى تعالج من خلال إجراءات حماية البالغين أو بموجب إجراء مجلس بديل ذي صلة.
- سيقوم فريق الشكاوى بتسجيل وحفظ تفاصيل نتائج التحقيق وأي إجراءات لاحقة يتم اتخاذها.
- عادة لا نحقق في شكوى بعد مرور 12 شهرا على تاريخ الحادث الذي تشير إليه الشكوى؛ سيتم النظر في التقدير إذا كانت هناك ظروف استثناء.
- الشكاوى المتكررة - على سبيل المثال، الشكاوى التي تم التعامل معها سابقا بموجب إجراءات شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين أو إجراء مناسب آخر لن تعاد التحقيق فيها إلا إذا أثار المشتكي قضايا جديدة تتعلق بالمسألة أو ما لم يطلب منه الحكومة المحلية ومفوض الرعاية الاجتماعية القيام بذلك.
- لن نتقدم في أي شكوى بموجب هذا الإجراء حيث تم التحقيق في الشكوى سابقا من قبل مفوض الرعاية الاجتماعية للحكومة المحلية أو مفوض خدمات الصحة.
- الأمور قيد التحقيق من قبل الطبيب الشرعي.
- الشخص الذي يشتكي أو ممثله قد بدأ بالفعل الإجراءات القانونية بشأن المسألة.
- المسائل المتعلقة بتحقيق شرطة جاري أو مكتمل.
- لا يمكننا النظر في شكوى بشأن مسائل تفصل فيها المحكمة. لا يمكن قبول الشكوى التي تطعن في قرار المحكمة كشكوى.
- عادة لا ننظر في شكوى بشأن خدمة مقدمة نيابة عن المجلس حتى يتم النظر في الشكوى من خلال عملية شكاوى مقدمي الخدمة نفسها.
- الشكاوى المتعلقة بخدمة ترتبها من قبلنا، مثل المقاول، أو مقدم الرعاية المفوضة، أو الرعاية المنزلية، في معظم الحالات يكون لدى مقدم الخدمة إجراءات شكاوى خاصة به. سيرحب المجلس بفرصة تصحيح الأمور ويجب رفع الشكاوى إلى مقدم الخدمة في البداية.
- ومع ذلك، قد تكون هناك ظروف استثنائية حيث نحقق في الشكوى قبل أن ينظر فيها مقدم الخدمة، على سبيل المثال إذا شعر المدعي أنه غير قادر على مناقشة الأمر مع المزود، أو إذا كانت الشكوى ذات طبيعة جدية، أو إذا لم يتلق الشكوى ردا على شكواه من المزود.
- الشكاوى المتعلقة بالقرارات المتخذة بموجب قانون القدرة العقلية لا تندرج ضمن نطاق هذا الإجراء. ينص قانون القدرة العقلية لعام 2005 على أن المتخصصين في الصحة أو الرعاية الاجتماعية يمكنهم تقييم البالغ على أنه يقتدر إلى القدرة واتخاذ قرارات أو تنفيذ إجراءات نيابة عنه. تتضمن مدونة الممارسات لقانون القدرة العقلية إرشادات حول كيفية الطعن في القرارات المتخذة بموجب قانون القدرة العقلية المتاحة من وزارة الصحة والرعاية الاجتماعية.
- عادة لا ننظر في شكوى تتعلق بجودة أو تقديم الرعاية عندما تكون سلطة محلية أخرى هي السلطة المسؤولة عن الوضع وبالتالي تحتفظ بالمسؤولية القانونية عن تلبية احتياجات الرعاية والدعم المؤهلة للبالغ. السلطة التي تضع الوضع هي السلطة المحلية التي قيمت البالغ على أنه لديه احتياجات رعاية ودعم مؤهلة وتحمل المسؤولية القانونية عن تلبية تلك الاحتياجات. عندما ترتب السلطة أو تمولى إقامة أو رعاية في منطقة سلطة محلية أخرى (السلطة المضيفة)، يستمر البالغ في التعامل كمقيم عادي في منطقة الجهة المسؤولة. وبالتالي، تحتفظ سلطة التوزيع بالمسؤولية الكاملة عن تخطيط الرعاية وجودة الخدمات المقدمة.

السلطة المضيفة هي السلطة المحلية التي يقع فيها دار الرعاية أو مقدم الرعاية فعليا. تعمل السلطة المضيفة كسلطة التفويض (السلطة المضيفة) للمنطقة التي يقع فيها المزود، لذا فإن مسؤوليتنا تتعلق بمراقبة العقود.

سينظر المجلس في الشكاوى من هذا النوع لتحديد السلطة الرئيسية المناسبة للتحقيق في المخاوف المثارة، وقد ينظر فيما إذا كانت عناصر الشكاوى تتطلب مسؤولية مشتركة.

4.17 بعض المناطق/الجوانب في المجلس لها إجراءات شكاوى خاصة بها، على سبيل المثال:

- إجراءات الشكاوى القانونية للشركات
- إجراءات الشكاوى القانونية للأطفال والعائلات في الرعاية الاجتماعية
- إجراءات المشتكين المزعجين – إدارة سلوك المشتكين غير المعقول
- شكاوى حول سلوك عضو المجلس

4.18 عند استلام شكاوى يعتقد أنها تستوفي معايير أحد إجراءات الشكاوى المذكورة أعلاه، يتم تحويل الشكاوى إلى المسؤول المسؤول عن الإجراءات.

4.19 عندما يجد المجلس أن هناك سببا وجيها لعدم معاملة القضية كشكاوى، سنتواصل مع المدع، ونشرح مبرراتنا، ونوجه المشتكي إلى مفوض الحكومة المحلية ومفوض الرعاية الاجتماعية.

5. من يمكنه تقديم شكاوى أو ثناء؟

5.1 يمكن تقديم شكاوى أو مجاملة من شخص يتلقى خدمة رعاية اجتماعية للكبار، أو قريب أو صديق لشخص يتلقى خدمة رعاية اجتماعية للبالغين، أو من شخص متأثر بشيء قامت الخدمة أو لم تقم به. قد يشمل ذلك الأشخاص الذين تواصلوا أو تأثروا بإحدى خدماتنا، مثل شخص يعيش بالقرب من مركز نهاري.

5.2 قد يحتاج بعض الأشخاص إلى مساعدة لتقديم شكاوى أو مجاملة، لذا نقبل الشكاوى والمجاملات نيابة عنهم إذا كان لديهم موافقة. يمكن تقديم الشكاوى والمجاملات، على سبيل المثال، من قبل قريب، أو مقدم رعاية، أو محام أو محام معين آخر. إذا احتاج المشتكي إلى محام، يمكن لمسؤول الشكاوى تقديم المشورة حول كيفية ترتيب محام.

5.3 يجوز للمستشارين أو أعضاء البرلمان تمثيل أحد أفراد الجمهور إذا رغبوا في تقديم شكاوى. من المهم أن يميز الأعضاء بين الشكاوى والتمثيلات الأخرى ويعالجوها وفقا لذلك. سيتم النظر في الشكاوى المقدمة نيابة عن الجمهور ضمن هذا الإجراء، لكن سيتم التعامل مع الاستفسارات الأخرى بشكل منفصل.

5.4 يمكن للمستشارين استخدام إجراءات الشكاوى بصفته مواطنين ومستخدمين للخدمة؛ ومع ذلك، فإن إجراءات الشكاوى غير مناسبة للشكاوى التي تنشأ من تولي أدوارهم كأعضاء في المجلس.

5.5 عندما تقدم شكاوى نيابة عن شخص آخر، حتى لو كان ذلك الشخص قريبا، يجب أن نضمن وجود الموافقة حتى نتأكد من مشاركة المعلومات بشكل قانوني. سنأخذ أيضا في الاعتبار ما إذا كان الشخص يتصرف بما يخدم مصلحة البالغ أم لا.

5.6 نحتاج إلى نموذج موافقة موقع أو نسخة من الوثائق التي توفر السلطة القانونية ذات الصلة مثل توكيل دائم (LPA) لكي نناقش الشكاوى بشكل أعمق ونقدم ردا على المشتكي. هناك نوعان من التوكيلات المحلية التي تغطي الممتلكات، والشؤون المالية، والصحة، والرفاهية.

5.7 إذا تلقينا شكاوى بدون موافقة، سنتواصل مع الشخص الذي يستخدم الخدمة لطلب موافقته لمشاركة المعلومات مع الشخص الذي قدم الشكاوى. إذا لم يتم الحصول على الموافقة، سنبدل كل جهد لمواصلة التحقيق في الشكاوى وسنجعل المشتكي يعلم أن هذا سيحد من المعلومات التي يمكن مشاركتها.

- 5.8 إذا تلقينا شكوى نيابة عن شخص يعتبر 'غير قادر' كما هو معرف في قانون القدرة العقلية، فلن ننظر في الشكوى إلا إذا اقتنعنا بأن الممثل يتصرف لمصلحة البالغ. إذا كان لدينا سبب للاعتقاد بأن الفرد لا يتصرف لصالح ذلك الشخص، فلن ننظر في الشكوى وسنبلغه كتابيا بسبب قرارنا.
- 5.9 عندما يقيم شخص ما على أنه "غير قادر" على تقديم شكوى، قد يشارك محامي مستقل للقدرة العقلية (IMCA) للمساعدة في العملية.
- 5.10 إذا تم تقديم شكوى تتعلق بشخص متوفى، سنطلب أدلة تثبت أن المدعي قد منح حق الوصول إلى معلوماته الشخصية التي تحتفظ بها الرعاية الاجتماعية للبالغين. سنطلب نسخة من منح الوصاية أو خطاب الإدارة من المشتكي.
- 5.11 يحتفظ المجلس بالحق في تقييد المراسلات مع أي طرف من هذا النوع يندرج تحت الفئات المذكورة أعلاه.

6. شكاوى متعددة المنظمات

- 6.1 في بعض الأحيان قد تتعلق الشكاوى بكل من الرعاية الصحية والاجتماعية التي تعمل مع تقديم الخدمة. سيحدد مسؤول الشكاوى أين تتعلق الشكاوى بكل من الرعاية الصحية والاجتماعية. بموافقة المشتكي، سنحيل إلى منظمة NHS ذات الصلة للعمل بشكل تعاوني بهدف تلقي المشتكي ردا مشتركا. بين المنظمين، سنقرر من ستكون الهيئة الرائدة للحفاظ على الاتصال مع المشتكي وضمان حصول مقدم الشكاوى على رد منسق ضمن الأطر الزمنية المحددة لتشريعات الشكاوى.
- 6.2 قد تكون هناك حالات يقرر فيها المجلس وهيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) أن من الأفضل للجهة الصحية المعنية إجراء تحقيقها الخاص بشكل منفصل عن تحقيقنا. وسيقوم مسؤول الشكاوى بإبلاغ مقدم الشكاوى عند اتخاذ مثل هذا القرار، وتزويده ببيانات المسؤول المعين في هيئة الخدمات الصحية الوطنية الذي يمكنه التواصل معه.
- 6.3 تُقدّم خدمات الصحة النفسية بالشراكة مع مؤسسة "Tees, Esk and Wear Valley NHS Trust" (المشار إليها اختصاراً بـ TEWV)، والتي تتبع إجراءات خاصة بها للتعامل مع الشكاوى. وفي حال رغبة مقدم الشكاوى في تقديم شكوى تتعلق بخدمة من خدمات الصحة النفسية، سنعمل بالشراكة مع TEWV لتحديد مسار العمل الأمثل؛ فإذا تقرر أن الجهة الأنسب للتحقيق في الشكاوى هي TEWV، فسنحيل الشكاوى إليها ونبلغ مقدم الشكاوى بذلك. أما إذا تقرر إجراء تحقيق مشترك، فسنعمل مع TEWV لضمان الرد على الشكاوى من قبل كلتا المؤسساتين.
- 6.4 توفر "خدمة الطوارئ" (Emergency Duty Service) استجابةً لحالات الطوارئ المتعلقة بخدمات الرعاية الاجتماعية للبالغين خارج أوقات العمل الرسمية. وتتولى إدارة هذه الخدمة "مجلس بلدية ستوكتون أون تيز" (Stockton on Tees Borough Council) نيابةً عن السلطات المحلية المشاركة. وفي حال رغبة أحد المشتكين في تقديم شكوى بشأن هذه الخدمة، سنعمل بالشراكة مع المجلس المذكور لتحديد مسار العمل الأمثل؛ فإذا تقرر أن المجلس هو الجهة الأنسب للتحقيق في الشكاوى، سنحيلها إليه ليتولى التحقيق فيها وإبلاغ المشتكي بالنتيجة. أما إذا تقرر إجراء تحقيق مشترك، فسنعمل مع المجلس لضمان استجابة كلتا المؤسساتين للشكاوى.
- 6.5 في الحالات التي يتم فيها الاتفاق على إجراء تحقيق مشترك بين المجلس وهيئة أخرى، سنحرص على أن تُكمل الهيئة المعنية تحقيقها الخاص فيما يتعلق بالجوانب التي تقع ضمن اختصاصها؛ ولن يُبدي مسؤولو التحقيق في مجلس "ريدكار وكليفلاند" (Redcar and Cleveland Borough Council) أي تعليق أو حكم بشأن ممارسات تلك الهيئة أو إجراءاتها في التحقيق في الشكاوى.
- 6.6 في حال تلقينا شكوى تتعلق بتصرفات "مناصر مستقل للأهلية العقلية" (IMCA)، سيقوم مسؤول الشكاوى بتوجيه مقدم الشكاوى للتواصل مع المناصر المستقل أو المشرف عليه، واتباع إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بالجهة المقدمة للخدمة. وإذا استمرت المخاوف لدى مقدم الشكاوى بعد ذلك، فسنقوم بمعالجة الشكاوى وفقاً للإجراءات المناسبة.
- 6.7 يجوز أيضاً لـ "المدافع المستقل عن الأهلية العقلية" (IMCA) استخدام إجراءات تقديم الشكاوى هذه - عند الضرورة - لمحاولة تسوية خلاف مع المجلس. وسيتم التعامل مع هذه الشكاوى على النحو الملائم.

7. الشكاوى المزعجة - إدارة سلوك المشتكين غير المعقول

7.1 يلتزم المجلس بالتعامل مع جميع الشكاوى بعدل وحيادية وتقديم خدمة عالية الجودة لمن يشتكون. في عدد قليل جدا من الحالات، حيث قد يصبح سلوك المشتكي غير مقبول، يتحمل المجلس مسؤولية حماية موظفيه من السلوك المسيء أو المسيء أو المهدد.

7.2 قد يشمل السلوك غير المعقول أو المزعج من قبل المشتكي، ولكن لا يقتصر على:

- صراخ متكرر على أحد الموظفين، الشتائم، التهديدات، وتسمية الأسماء.
- سلوك مهووس أو مضايقة أو سلوك حاد.
- يكرر نفس الشكاوى أو مع اختلافات طفيفة دون قبول النتيجة.
- تقديم شكاوى غير مبررة ضد الموظفين الذين يحاولون التعامل مع المشكلة ويسعون لاستبدالهم.
- السعي وراء نتيجة غير واقعية والاستمرار حتى يتم الوصول إليها.
- تكرار تقديم شكاوى أخرى مستمرة بشكل غير معقول.
- إرسال رسائل بريد إلكتروني مستمرة بلا داع إلى العديد من الموظفين
-

7.3 عندما يعتبر هذا السلوك أن العلاقة أصبحت غير قابلة للتطبيق و/أو أنه ضروري لحماية الموظفين، قد يتم تطبيق إجراء المشتكين المزعجين.

8. كيف يمكن تقديم شكاوى أو ثناء؟

8.1 يمكن تقديم شكاوى أو مجاملة إلى أي عضو من موظفي المجلس، ولكن للمساعدة، يمكن أيضا إجراء الاتصال بالطرق التالية::

- عبر الانترنت

<https://www.redcar-cleveland.gov.uk/about-the-council/compliments-and-complaints-procedures>

- الإيميل

Complaints@redcar-cleveland.gov.uk

- الهاتف

01642 771500

- البريد

Complaints Team, Corporate Services, Redcar & Cleveland House, Kirkleatham Street, Redcar, TS10 1RT

- حضورياً

عند أي دائرة بلدية

- إكمال نموذج الشكاوى والمجاملات

متاح في مباني المجلس، اطلب نسخة من عامل الرعاية الاجتماعية الخاص بك أو عن طريق الاتصال

2-8 يلتزم المجلس بضمان أن تكون جميع الخدمات التي نقدمها ذات صلة ويمكن الوصول إليها بالكامل لجميع قطاعات المجتمع التي قد تحتاج إليها. كجزء من الاتصال الأولي، سنتأكد مما إذا كان صاحب الشكاوى يحتاج إلى أي تعديلات معقولة بموجب قانون المساواة لعام 2010. سيحتفظ المجلس بسجل لأي تعديل معقول يتم الاتفاق عليه وسيفقيه قيد المراجعة الفعلية.

9. مراحل إجراءات شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين

يرجى الاطلاع على الملحق 1 للحصول على مخطط انسيابي لإجراء شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين

9.1 الاعتراف بشكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين

9.2 بمجرد تقديم عملية الشكاوى، سيقر فريق الشكاوى بالشكاوى إما شفهيًا أو كتابيًا في غضون 3 أيام عمل بعد اليوم الذي تم فيه استلامها.

9.3 ستتضمن جميع خطابات الإقرار ملخصًا لإجراءات شكاوى الرعاية الاجتماعية ومجاملات البالغين.

9.4 شكاوى المرحلة الأولى - إجراء شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين

9.5 سيتم تخصيص الشكاوى لموظف التحقيق. سيتصلون بالمشتكي في غضون 5 أيام عمل من استلام الشكاوى لمناقشة الشكاوى وشرح للمشتكي ما سيحدث كجزء من التحقيق، والمدة التي سيستغرقها التحقيق.

9.6 بموجب لوائح الخدمات الاجتماعية للخدمات الاجتماعية والخدمات الصحية الوطنية (إنجلترا) لعام 2009، يجب التحقيق في الشكاوى في غضون فترة معقولة. نهدف إلى تقديم رد كتابي إلى المشتكي في غضون 20 يوم عمل من استلام الشكاوى.

9.7 إذا لم يكن من الممكن الرد على الشكاوى في غضون الإطار الزمني الأولي، يجوز لضابط التحقيق أن يطلب تمديدًا لمدة تصل إلى 45 يوم عمل إضافي. وهذا يعني أنه يمكن تقديم رد في غضون 65 يوم عمل كحد أقصى، وفقًا للوائح الخدمات الاجتماعية للسلطة المحلية وشكاوى الخدمات الصحية الوطنية (إنجلترا) لعام 2009. لا ينبغي استخدام هذا الحكم للتمديد كأمر طبيعي ولا يستخدم إلا عندما تكون الشكاوى:

- أكثر تعقيدًا لحلها.

- الشاهد الرئيسي غير متاح لجزء من الوقت.

- تتضمن الشكاوى العديد من المنظمات.

- جميع أو بعض المسائل المعنية هي موضوع تحقيق متزامن.

- هناك ظروف مخففة أخرى يكون فيها من المعقول تمديد الجدول الزمني.

8-9 إذا كانت هناك حاجة إلى تمديد، فسيصل فريق الشكاوى بصاحب الشكاوى ويبلغه بسبب التمديد والجدول الزمنية المتوقعة للرد. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تضمين تفاصيل الاتصال بأمين المظالم في الرسالة.

9-9 ينبغي أن تتناول رسالة الرد في المرحلة الأولى جميع النقاط التي أثارها صاحب الشكاوى وأن تقدم أسبابًا واضحة لأي قرارات، مع الإشارة إلى السياسات والقانون والممارسات الجيدة ذات الصلة عند الاقتضاء.

9-10 إجراء شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين هو عملية من مرحلة واحدة، لذلك إذا ظل صاحب الشكاوى غير سعيد بعد استجابة المرحلة الأولى، يحق له إحالة المسألة إلى أمين المظالم، وهو الهيئة المستقلة التي تحقق في الشكاوى المتعلقة بالمجالس. لا يحقق أمين المظالم عادة في الشكاوى إلا عندما يكون إجراء الشكاوى الخاص بالمجلس قد استنفد أو إذا كانت هناك نصيحة من المجلس للاتصال بأمين المظالم.

يمكن الاتصال بأمين المظالم الحكومي المحلي والرعاية الاجتماعية بالطرق التالية:

الموقع: www.lgo.org.uk
الهاتف: 0300 061 0614
على الإنترنت: www.lgo.org.uk/making-a-complaint
البريد: The Local Government & Social Care Ombudsman, PO Box 4771, Coventry, CV4 0EH

10. وضع الأمور في نصابها الصحيح – الإصلاحات

10.1 عندما يتبين أن هناك خطأ من جانب المجلس، نحتاج إلى تصحيح الأمور من خلال الاعتراف بأخطائنا والاعتذار عنها، وشرح سبب حدوث الأخطاء وما سيفعله المجلس لمنع حدوث نفس الخطأ مرة أخرى.

10.2 يجب أن يعكس أي إصلاح يتم تقديمه التأثير على الفرد (الأفراد).

10.3 قدر الإمكان، سنهدف إلى إعادة صاحب الشكاوى إلى الموقف الذي كان سيكون عليه لو لم يكن هناك خطأ. في بعض الأحيان لا يمكن القيام بذلك، وفي مثل هذه الحالات، قد يكون التعويض مناسباً. في حالات أخرى، يمكن أن يشمل العلاج ما يلي:

• اتخاذ بعض الإجراءات المحددة - مثل إعادة النظر في القرار.

• دفع بعض التعويضات - المال ليس الإصلاح الوحيد، أو بالضرورة الأفضل، في كل حالة، ولكن المجلس سينظر عموماً في دفع تعويض إذا كان الناس فوق قدرتهم المالية بسبب أخطائهم، أو تسببوا في مشقة أو إزعاج أو ضائقة لا داعي لها. وعند سداد هذه المدفوعات، سيتبع المجلس المبادئ التوجيهية الصادرة عن أمين المظالم عند البت في مبلغ التعويض المناسب. يمكن العثور على هذه على موقع أمين المظالم على www.lgo.org.uk/information-centre/staff-guidance/guidance-on-remedies

11. تقارير الأداء وتحسينات التعلم المستمر

11.1 تشكل الشكاوى وطلبات الخدمة والشكاوى جزءاً حيوياً من نشاط المشاركة العام لدينا. من خلال الاستماع إلى البالغين الذين ندعمهم، إلى جانب مقامي الرعاية وعائلاتهم، يمكننا الحصول على نظرة ثاقبة قيمة حول التجارب الفريدة للبالغين الذين يستخدمون خدماتنا.

11.2 بينما تعمل خدمتنا عن كثب مع البالغين وعائلاتهم لضمان فهمهم لما يحدث أو سيحدث عندما يتلقون الرعاية والدعم منا، قد تكون هناك أوقات تسوء فيها الأمور.

11.3 هدفنا هو حل الشكاوى المثارة والتعلم منها، وتحديد متى لا نصحح الأمور وما نحتاج إلى القيام به لتحسين خدماتنا لضمان عدم حدوث ذلك مرة أخرى.

11.4 في ختام التحقيق في الشكاوى، يستعرض مسؤول تطوير أعمال الرعاية الاجتماعية للبالغين و/أو مديري الخدمات المعنيين الدروس المستفادة. تتم مناقشة التعلم مع الإدارة العليا والأخصائي الاجتماعي الرئيسي لالتقاط التعلم، وتحديد الموضوعات الناشئة عن الشكاوى، وربطها بتطوير الممارسة، وتعلم القوى العاملة، والإشراف، ونشاط التحسين المستمر داخل الرعاية الاجتماعية للبالغين. يتم تسجيل هذا ومراقبته لإعطاء تأكيدات بأنه تم إجراء تحسينات وإنجاز أي إجراءات متفق عليها.

11.5 سيتلقى فريق الإدارة العليا للرعاية الاجتماعية للبالغين ("SMT") معلومات منتظمة عن الشكاوى التي ستوفر نظرة ثاقبة على أداء معالجة شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين في المجلس، وسيشمل ذلك:

• تحديثات منتظمة حول حجم الشكاوى وفئاتها ونتائجها، إلى جانب أداء معالجة الشكاوى.

• المراجعات المنتظمة للقضايا والاتجاهات الناشئة عن معالجة الشكاوى.

• تقرير سنوي عن أداء الشكاوى وتحسين الخدمة.

يتم توضيح تواتر الإبلاغ أدناه:

• تقرير الشكاوى الأسبوعية إلى الرعاية الاجتماعية للبالغين SMT

• تقرير الأداء الفصلي إلى DMT/SMT

• النشر السنوي للتقرير السنوي عن الشكاوى والثناءات للرعاية الاجتماعية للبالغين

11.6 يشرف المديرون المساعدون في الرعاية الاجتماعية للبالغين على شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين ويتم إطلاعهم على الشكاوى المعقدة التي قد تتطلب إشرافهم.

11.7 تتم مشاركة الشكاوى الواردة من الحكومة المحلية وأمين المظالم للرعاية الاجتماعية مع المديرين المساعدين في الرعاية الاجتماعية للبالغين للإشراف على أي إجراءات واستجابة مطلوبة.

11-8 بالإضافة إلى ذلك، لإظهار مساءلة المجلس وشفافيته لتعزيز ثقافة الأداء التنظيمي الإيجابية، سيشرّف مسؤول الرصد في المجلس على أداء معالجة الشكاوى في المجلس. سيقوم مسؤول الرصد بتقييم أي مواضيع أو اتجاهات لتحديد القضايا النظامية المحتملة أو المخاطر الخطيرة أو السياسات والإجراءات التي تتطلب المراجعة.

11-9 ستقود لجنة الحوكمة المسؤولة عن الشكاوى في ترتيبات الحوكمة التي تعمل بشكل جماعي باعتبارها "العضو المسؤول عن الشكاوى".

11-10 وستتلقى اللجنة معلومات منتظمة عن الشكاوى التي ستوفر نظرة ثاقبة عن أداء المجلس في معالجة الشكاوى، وسيشمل ذلك ما يلي:

• تحديثات منتظمة حول حجم الشكاوى وفئاتها ونتائجها، إلى جانب أداء معالجة الشكاوى.

• المراجعات المنتظمة للقضايا والاتجاهات الناشئة عن معالجة الشكاوى.

• تقرير سنوي عن أداء الشكاوى وتحسين الخدمة.

11-11 سيتضمن تقرير أداء الشكاوى السنوي وتحسين الخدمة ما يلي:

• الرسالة السنوية حول أداء المجلس من أمين المظالم.

• أي تقارير أو منشورات أخرى ذات صلة أصدرها أمين المظالم فيما يتعلق بعمل المجلس.

11-12 إنه شرط قانوني لجميع السلطات المحلية التي تقدم خدمة الرعاية الاجتماعية للإبلاغ سنوياً عن عدد الشكاوى الواردة. سيتم نشر هذا التقرير في قسم الشكاوى على الموقع الإلكتروني للمجلس وهو متاح لأي شخص يطلبه. سيتضمن التقرير ما يلي:

• عدد الشكاوى الواردة

• حدد عدد الشكاوى التي تم تأييدها

• حدد عدد الشكاوى التي تمت إحالتها إلى أمين المظالم

- موضوع الشكاوى الواردة
- أي مسائل ذات أهمية عامة تنشأ عن الشكاوى
- الطريقة التي تم بها التعامل مع الشكاوى
- المسائل التي تم فيها أو سيتم اتخاذ إجراء لتحسين الخدمات نتيجة لتلك الشكاوى

:

12. الخصوصية

- 12-1 ينظر المجلس في أهمية السرية عند معالجة أي شكاوى. ومع ذلك، ولتمكين إجراء تحقيق في الشكاوى، سيتم تبادل معلومات الشخص مع موظفي التحقيق، وفي بعض الأحيان، مع الموظفين الآخرين حسب الضرورة المعقولة من أجل النظر في الشكاوى بفعالية.
- 12.2 لن تتم مشاركة المعلومات الشخصية مع أي شخص دون داع وسيتم التعامل معها وفقاً لمتطلبات سياسة حماية البيانات الخاصة بالمجلس وأحكام اللوائح العامة لحماية البيانات (GDPR) وقانون حماية البيانات لعام 2018.
- 12-3 إذا قدمت المعلومات إلى المجلس بسرية، فلن يتم الكشف عن المعلومات دون موافقة، ما لم يكن لدى المجلس سبب مشروع أو قانوني للقيام بذلك، على سبيل المثال شاغل وقائي.
- 12.4 عندما يحدد المجلس أن هناك حاجة إلى تحقيق مشترك في الشكاوى مع منظمة أخرى، سيسعى المجلس للحصول على موافقة صاحب الشكاوى لتبادل تفاصيله مع المنظمة الأخرى.
- 12.5 إذا أشرك المشتكي أمين المظالم عن الحكومة المحلية والرعاية الاجتماعية أو أمين المظالم البرلماني للخدمات الصحية، فسنشارك البيانات الشخصية للمساعدة في هذا النشاط.

13. استخدام الذكاء الاصطناعي (AI)

- 13.1 يزداد استخدام الذكاء الاصطناعي، ونحن ندرك أن العديد من المشتكين يقدمون شكاوى ناتجة عن الذكاء الاصطناعي. في حين يحق للمشتكين اختيار كيفية تقديم مراسلاتنا ومراجعتها والرد عليها، نود أن ننصح بأن المحتوى الذي يولده الذكاء الاصطناعي يمكن أن يتضمن في بعض الأحيان ادعاءات كاذبة أو غير مدعومة.
- لحفاظ على سلامة وموثوقية الاتصالات معنا، ننصح بالتحقق من أي مواد تم إنشاؤها بواسطة الذكاء الاصطناعي قبل تضمينها في اتصالاتك معنا. سيساعد ذلك على تجنب أي تفسيرات خاطئة محتملة أو تضمين معلومات غير صحيحة.

14. الاحتفاظ بوثائق الشكاوى والمجاملات

- 14-1 سيتم الاحتفاظ بجميع السجلات بما يتماشى مع فترات الاحتفاظ بالمجلس. يتم الاحتفاظ بالشكاوى والثناءات وسجلات القضايا لمدة ست سنوات من إغلاق القضية، وبعد هذا الوقت سيتم حذف جميع التفاصيل من أنظمة المجالس بشكل دائم.

15. مراجعة إجراءات الشكاوى والإطراءات المتعلقة بالرعاية الاجتماعية للبالغين

15.1 سيتم مراجعة إجراءات الشكاوى والثناء للرعاية الاجتماعية للبالغين كل سنتين أو عند الضرورة، بما في ذلك بعد الإخطار بتغييرات قانون التعامل مع الشكاوى أو إرشادات أفضل الممارسات من أمين المظالم الحكومي المحلي والرعاية الاجتماعية.

يحتفظ المجلس بالحق في إجراء تعديلات على هذا الإجراء في وقت قصير، أو في أي حالة تبرر إدخال تعديل فوري.

الملحق 1 - إجراءات شكاوى الرعاية الاجتماعية للبالغين في Redcar و Cleveland Borough Council

