

2025

InklusionsPfade Complaint Management

إدارة الشكاوى - إنكلوزيونس بفاده (بلغه بسيطة)

Управління скаргами
Şikayet Yönetimi



Christian Cromwell

InklusionsPfade

1.2.2025

Beschwerdemanagement InklusionsPfade

Complaint Management of InklusionsPfade (Simple Language)

1. About Us

InklusionsPfade helps people with disabilities. We want everyone to feel comfortable and safe. If there are problems, people should be able to talk about them openly. This concept explains how complaints can be reported and solved.

2. Rules for Complaints

- **Everyone has the right to make a complaint.**
- **Complaints can be made verbally, in writing, or digitally.**
- **Complaints are taken seriously and treated confidentially.**
- **No one will be punished for making a complaint.**

3. How Can I Report a Complaint?

Internal Options:

- **Talk to an employee or a trusted person.**
- **Put a message in the complaint box.**
- **Send an email or use an online form.**

External Options:

- **Contact an independent ombuds office.**
- **Speak to an advice center.**
- **Submit a complaint to an authority.**

4. What Happens After a Complaint?

- **A response will be given within three days.**
- **The complaint will be checked and a solution will be found.**
- **The person who made the complaint will be informed of the result.**

- **If necessary, improvements will be made.**

5. Monitoring and Improvement

- **Complaints are regularly reviewed.**
- **The complaint system is constantly improved.**
- **Everyone at InklusionsPfade can make suggestions.**

Conclusion: Everyone has the right to speak about problems. Complaints help InklusionsPfade to develop and improve.

إدارة الشكاوى - إنكلوزيونس بفاده (بلغة بسيطة)

1. من نحن؟ إنكلوزيونس بفاده تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة. نريد أن يشعر الجميع بالراحة والأمان. إذا كانت هناك مشاكل، يجب أن يتمكن الناس من التحدث عنها بكل صراحة. يوضح هذا المفهوم كيف يمكن تقديم الشكاوى وحلها.

2. قواعد الشكاوى

- يحق لكل شخص تقديم شكوى.
- يمكن تقديم الشكاوى شفهيًا أو كتابيًا أو رقميًا.
- يتم أخذ الشكاوى على محمل الجد ومعالجتها بسرية.
- لن يُعاقب أي شخص بسبب تقديم شكوى.

3. كيف يمكنني تقديم شكوى؟

خيارات داخلية:

- التحدث مع موظف أو شخص موثوق به.
- وضع رسالة في صندوق الشكاوى.
- إرسال بريد إلكتروني أو استخدام نموذج عبر الإنترنت.

خيارات خارجية:

- الاتصال بمكتب أمين المظالم المستقل.
- التحدث إلى مركز استشاري.
- تقديم شكوى إلى جهة حكومية.

4. ماذا يحدث بعد تقديم الشكاوى؟

- سيتم الرد خلال ثلاثة أيام.

- سيتم فحص الشكاوى وإيجاد حل مناسب.
- سيتم إبلاغ الشخص الذي قدم الشكاوى بالنتائج.
- سيتم إجراء تحسينات إذا لزم الأمر.

5. المراقبة والتحسين

- يتم مراجعة الشكاوى بانتظام.
- يتم تحسين نظام الشكاوى بشكل مستمر.
- يمكن للجميع في إنكلوزيونس بفاده تقديم اقتراحات.

الخاتمة: يحق لكل شخص التحدث عن المشاكل. تساعد الشكاوى في تطوير وتحسين إنكلوزيونس بفاده.

Управління скаргами – InklusionsPfade (Простою мовою)

1. Хто ми? InklusionsPfade допомагає людям з інвалідністю. Ми хочемо, щоб усі почувалися комфортно і безпечно. Якщо є проблеми, їх можна обговорювати відкрито. Ця концепція пояснює, як можна подати скаргу та як вона буде вирішена.

2. Правила подання скарг

- Кожен має право подати скаргу.
- Скарги можна подавати усно, письмово або в цифровому форматі.
- Скарги сприймаються серйозно і розглядаються конфіденційно.
- Ніхто не буде покараний за подання скарги.

3. Як подати скаргу?

Внутрішні способи:

- Поговорити з працівником або довіреною особою.
- Покласти повідомлення у скриньку для скарг.
- Надіслати електронного листа або скористатися онлайн-формою.

Зовнішні способи:

- Звернутися до незалежного омбудсмена.
- Поговорити з консультативним центром.
- Подати скаргу до відповідного державного органу.

4. Що відбувається після подання скарги?

Stand: 01.02.2025

- **Відповідь буде надана протягом трьох днів.**
- **Скаргу буде перевірено, і буде знайдено рішення.**
- **Людина, яка подала скаргу, отримає інформацію про результати.**
- **Якщо необхідно, будуть впроваджені покращення.**

5. Контроль і покращення

- **Скарги регулярно переглядаються.**
- **Система подання скарг постійно вдосконалюється.**
- **Усі в InklusionsPfade можуть пропонувати свої ідеї.**

Висновок: Кожен має право говорити про проблеми. Скарги допомагають покращити роботу InklusionsPfade.

Şikayet Yönetimi – InklusionsPfade (Basit Dil)

1. Biz Kimiz? InklusionsPfade, engelli bireylere destek verir. Herkesin kendini rahat ve güvende hissetmesini istiyoruz. Sorunlar varsa, bunlar açıkça konuşulmalıdır. Bu konsept, şikayetlerin nasıl bildirileceğini ve çözüleceğini açıklar.

2. Şikayet Kuralları

- Herkes şikayette bulunabilir.
- Şikayetler sözlü, yazılı veya dijital olarak yapılabilir.
- Şikayetler ciddiye alınır ve gizli tutulur.
- Kimse şikayet ettiği için cezalandırılmaz.

3. Şikayet Nasıl Bildirilir?

Dahili Yöntemler:

- Bir çalışan veya güvenilir biriyle konuşmak.
- Şikayet kutusuna bir mesaj bırakmak.
- E-posta göndermek veya online form doldurmak.

Harici Yöntemler:

- Bağımsız bir Ombudsman ile iletişime geçmek.
- Danışma merkezine başvurmak.
- Devlet kurumlarına şikayet bildirmek.

4. Őikayet Sonrasında Ne Olur?

- Üç gün içinde geri bildirim verilir.
- Őikayet incelenir ve bir çözüm bulunur.
- Őikayeti yapan kiři sonuç hakkında bilgilendirilir.
- Gerekirse iyileřtirmeler yapılır.

5. Kontrol ve Geliřtirme

- Őikayetler düzenli olarak incelenir.
- Őikayet süreci sürekli geliřtirilir.
- InklusionsPfade'deki herkes önerilerde bulunabilir.

Sonuç: Herkes sorunlarını dile getirme hakkına sahiptir. Őikayetler, InklusionsPfade'nin geliřmesine ve daha iyi hizmet vermesine yardımcı olur.