



# Політика Розгляду Скарг

Прийнято: Липень 2021

Переглянуто: Жовтень 2023 р.

BIG RED KICK CIC (BRK) вважає, що всі користувачі мають право розраховувати на ввічливість і оперативну, уважну увагу до своїх потреб і побажань. Ми вітаємо пропозиції щодо вдосконалення BRK та його послуг і приділимо оперативну та серйозну увагу будь-яким проблемам, пов'язаним з роботою BRK. Ми очікуємо, що більшість проблем будуть швидко вирішені за допомогою неформального підходу до відповідного співробітника. Якщо це не дозволяє досягти бажаного результату, у нас є комплекс процедур для вирішення проблем.

Ця політика є офіційною процедурою розгляду скарг BRK. Вона буде відображатися на території в будь-який час. За звичайних обставин директори несуть відповідальність за розгляд скарг.

Якщо скарга подається на Директора, інші Директори проводять розслідування від імені Ради директорів. Всі скарги, що пред'являються персоналу, будуть зафіксовані.

## Мета

Ми прагнемо довести всі занепокоєння щодо роботи BRK до задовільного завершення для всіх залучених сторін.

## Методи

Для цього ми застосовуємо наступну процедуру розгляду скарг. Ми будемо вести зведений журнал усіх скарг, які досягають другої стадії або вище.

## Подання скарги

### Перший етап

Будь-який користувач, який має занепокоєння з приводу того чи іншого аспекту надання послуг BRK, наприклад, діяльності, або поведінки окремого співробітника, в першу чергу обговорює з директорами свої турботи і тривоги. Будь ласка, зв'яжіться з [annie@thebigredkick.co.uk](mailto:annie@thebigredkick.co.uk), щоб домовитися про зустріч.

**Більшість скарг повинні вирішуватися мирним і неформальним шляхом на цьому етапі.**

[thebigredkick.co.uk](http://thebigredkick.co.uk)

Clockhouse Community Centre, Defiance Walk, Woolwich Dockyard, SE18 5QL  
Company number 13003534



## Другий етап

1 Якщо це не дає задовільного результату або якщо проблема повторюється, користувач переходить до другого етапу процедури, повідомляючи про занепокоєння або скаргу в письмовій формі Директорам і Раді директорів за адресою [clare@thebigredkick.co.uk](mailto:clare@thebigredkick.co.uk)

Повинні бути включені відповідні імена, дати, докази та будь-яка інша важлива інформація про характер скарги.

2 BRK підтвердить отримання скарги якомога швидше - принаймні протягом трьох робочих днів - і повністю розслідує справу протягом 15 робочих днів. Якщо виникне якась затримка, BRK повідомить користувачів про це та запропонує пояснення.

3. Рада директорів несе відповідальність за надсилання їм повної та офіційної відповіді на скаргу протягом 28 днів.

4. Для користувачів, яким незручно подавати письмові скарги ми готові вас вислухати усно, деталі скарги будуть записані у Директорів і підписані користувачем сервісу.

5. BRK зберігає письмові скарги від користувачів послуг у файлах в Інтернеті та, за необхідності, у своїх офісах у громадському центрі Clockhouse.

Однак, якщо скарга передбачає детальне розслідування, BRK може захотіти зберегти всю інформацію, пов'язану з розслідуванням, в окремому файлі, призначеному для цієї скарги.

6. Після завершення розслідування скарги Директори зустрічаються з користувачем для обговорення результату.

7. При вирішенні скарги на цьому етапі підсумкові моменти реєструються в Журналі зведених скарг.

## Третій етап

1. Якщо користувач не задоволений результатом розслідування, він або вона вимагає зустрічі з Директорами та Радою директорів. Користувач може бути присутнім з другом або партнером, якщо це необхідно.

2. Робиться узгоджений письмовий протокол обговорення, а також будь-яке рішення або дія, які необхідно вжити в результаті. Всі присутні на засіданні сторони підписують протокол і отримують його копію.

[thebigredkick.co.uk](http://thebigredkick.co.uk)

Clockhouse Community Centre, Defiance Walk, Woolwich Dockyard, SE18 5QL  
Company number 13003534

# THE BIG RED KICK CIC



3. Цей підписаний запис свідчить про те, що процедура завершена. Коли скарга вирішується на цьому етапі, підсумкові моменти реєструються в Зведеному журналі скарг.

## **Записи**

Ведеться облік скарг на BRK та/або дорослих, які працюють у BRK, включаючи дату, обставини скарги та спосіб розгляду скарги, і буде зберігатися відповідно до нашої процедури архівування.

Підписано: A Drewry

Ім'я: Annie Drewry

Дата: 22.07.21

[thebigredkick.co.uk](http://thebigredkick.co.uk)

Clockhouse Community Centre, Defiance Walk, Woolwich Dockyard, SE18 5QL  
Company number 13003534