Metropolitan Family Service

СОДЕРЖАНИЕ: **РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБЫ КЛИЕНТА**

ЦЕЛЬ

Metropolitan Family Service (MFS) считает, что процесс урегулирования конфликта важен как клиентам, так и агенству. Разрешение жалобы клиента начинается с хорошего объяснения.
Мы рекомендуем вам использовать специально отведенное на форме место для описания жалобы. Помните, что четкое и честное объяснение ускорит, облегчит процесс разрешения конфликта и предотвратит эскалацию проблемы.
Если вы считаете, что подверглись дискриминации или притеснениям в любой форме, немедленно свяжитесь с Директором или Главным Исполнительным Директором.

ПРОЦЕСС

Жалоба и Апелляции

Мы в MFS признаем, что разногласия и специфические жалобы вполне возможны. Процесс апелляции предусматривает тщательное их рассмотрение.

1. Если это возможно, сперва обратитесь с жалобой к непосредственно задействованному персоналу. Если вам не удастся разрешить конфликт путем дискуссии, проконсультируйтесь с Менеджером Программы или Супервизором. Если проблема все еще не решена, свяжитесь с Директором Общественных Служб или Директором Школьного Сообщества. MFS придерживается политики открытых дверей. Вы можете обратиться к Директору в любое время.

2. Если проблема не может быть решена с Персоналом или Менеджером Программы, отправьте жалобу на имя Директора в течение десяти (10) дней с момента последнего обсуждения конфликта с Персоналом или Менеджером Программы.

3. Все жалобы рассматриваются конфиденциально.