ፖሊሲ
ኤግዚቢት

**የኮሎምቢያ ዲስትሪክት መስተዳድር**
**የስነ-ባህርይ ጤና ክፍል**

ቅሬታና ግጭት አፈታት ስርአት
መልስ ማፈላለግ፣ ግንኙነት ማሻሻል ( \)

\ በ መረብ ውስጥ በሚገኘው የተገልጋይና የቤተሰብ ጉዳዮች አስተዳደር ( ) አማካኝነት እርስዎ ወይም ሌላ እርስዎን የሚወክል ግለሰብ ቅሬታ የሚያቀርቡበት የ መደበኛ የቅሬታ ሂደት ነው፡ () ፡ እንባ ጠባቂ: () ፡ በተጨማሪ፣ በሚከተሉት መንገዶች ተጠቅመው ቅሬታዎትን የማቅረብ አማራጭ አልዎት፡ በዩኒቨርሲቲ ሕግ አገልግሎት የ የአካል ጉዳተኞች መብት () ፡ የተገልጋዮች አክሽን መረብ: () ፡ እና የረጅም ጊዜ እንክብካቤ እንባ ጠባቂ ስልክ ቁጥር: () .

በ መረብ የቅሬታ አቀራረብ
. ቅሬታዎትን በቃል ወይም በፅሑፍ ያሳውቁ፡፡ በቃል የቀረበ ቅሬታ በፅሑፍ እንዲተላለፍ ይደረጋል፡፡ በጥያቄዎ መሰረት የቅሬታ ማቅረብያ ቅፅ ከ በማምጣት ይሰጥዎታል እናም ይሞላል፡፡ ተወካይዎ ወይም ሊያግዝዎት ይችላል፡፡

. ጉዳዩ ከተከሰተበት ቀን ጀምሮ በስድስ ወራት ውስጥ የተሞላ ቅፅ ከሚከተሉት ለአንዱ ያቅርቡ፡

ሀ. የአገልግሎት ሰጪው የቅሬታ አስተባባሪ፡፡

ለ. ፣ በምላሹ ቅሬታውን ወደ ሚመለከተው አገልግሎት ሰጪ ሊመራው ይችላል፡፡ ማስታወሻ፡ ቅሬታው የ ደንብ ወይም የ ሰራተኛ (ለምሳሌ የሴንት ኤሊዛቤት ሆስፒታል ሰራተኛ) ድርጊት የሚመለከት ከሆነ ቅሬታው መቅረብ ያለበት ለ ይሆናል፡፡

ማስታወሻ፡ ለመቀበል የሚያስችል ሁኔታ ከሌለ በስተቀር (§ \ "የተገልጋይ ቅሬታ አቀራረብ ስርአት") የሚቀርበው ቅሬታ ቅሬታ የሚቀርበብት ድርጊት ቅሬታው ከሚቀርብበት በፊት ከስድስት ወር በላይ ከሆነው አይስተናገድም፡፡

ቅሬታው ለአገልግሎት ሰጪው ከቀረበ በኃላ ምን ይጠብቃሉ
. አገልግሎት ሰጪው የቅሬታውን ምክንያት ከገመገመና ከመረመረ በኃላ የጥቃት ውንጀላ ከሆነ በአምስት የስራ ቀናት ሌላ ዓይነት ቅሬታ ከሆነ በአስር የስራ ቀናት ውስጥ ምላሽ ይሰጥዎታል፡፡
. በተቻለ መጠን የአገልግሎት ሰጪው መርማሪ በአስር የስራ ቀናት ውስጥ ከርስዎ ለመስማት ያገኝዎታል፡፡
. ገለልተኛ ግምገማና ለቅሬታው መፍትሄ ከማካሄዱ በፊት አገልግሎት ሰጪው ምላሽ መስጠቱን ያረጋግጣል፡፡
. በተሰጠው ምላሽ ካልረኩ በ በኩል አቤቱታ ለማቅረብ አስር ቀናት ያልዎት ሲሆን ጥያቄው በቀረበበት አምስት ቀናት ውስጥ ለገለልተኛ ግምገማ ይመራል፡፡

ገለልተኛ ግምገማ
. ገለልተኛ ገምጋሚ ይቀጥራል እንዲሁም የገለልተኛው ግምገማ ዘዴ፣ ቀንና ሰአት፣ የተሳታፊዎች ዝርዝር፣ የገለልተኛ አቻ አድቮኬሲ ፕሮግራም አድራሻ ያሳውቅዎታል፡፡

. ገለልተኛ ገምጋሚው ጉዳዩን የሚያጣራበት ስብሰባ ሊያካሂድና በአምስት የስራ ቀናት ውስጥ በፅሑፍ የፍርድ ቤት አስተያየት ሊጠይቅ ይችላል፡፡ ይህ ጊዜ በሁሉም ወገኖች ስምምነት መሰረት ሊራዘም ይችላል፡፡ የመወከል መብት አልዎት፡፡ በአንዳንድ ሁኔታዎች ገምጋሚው በሁሉም ወገኖች ስምምነት መሰረት የፍርድ ቤት አስተያየት ከመፃፉ በፊት የሚያስማማ መፍትሔ ለማምጣት የማሸማገል ሙከራ ሊያከናውን ይችላል፡፡ በአንዳንድ ሁኔታዎች ላይ በርስዎ ምርጫ ገለልተኛ ገምጋሚው የማጣራት ሂደት ሊያከናውንና ያለ ችሎት የፍርድ ቤት አስተያየት ሊፅፍ ይችላል፡፡ የፍርድ ቤት አስተያየት የሚከተሉትን ያካትታል፡ (ሀ) የማስረጃው አጭር መግለጫ፣ (ለ) ተፈፃሚ የሚሆኑ ሕጎችና ደንቦች፣ (ሐ) የተገኙት ሐቆች፣ እና (መ) ማጠቃለያና የመፍትሔ ሐሳብ፡፡

. የፍርድ ቤት አስተያየቱ የሚረከበው ለ ዳይሬክተር፣ የአገልግሎት ሰጪው የበላይ ኃላፊ እና ቅጂ ለተገልጋዩ፣ ለተገልጋዩ ተወካይ፡፡ ከላይ የተጠቀሱት ወገኖች ምላሻቸውን ለዳይሬክተሩ ሰነዱ ከተቀበሉበት ጀምሮ በአምስት የስራ ቀናት ውስጥ ማቅረብ ይችላሉ፡፡

. የ ዳይሬክተር ገለልተኛ ገምጋሚው ያቀረበውን የመፍትሔ ሐሳብ በፅሑፍ በሙሉ ወይም በከፊል ይቀበላል ወይም ይጥላል እንዲሁም በአስር የስራ ቀናት ውስጥ ተቀባይነት ያላቸው የመፍትሔ ሐሳቦችን እንዲያመጡ ሐላፊነት የተሰጣቸው አካላት ይሰይማል ለዚህም የጊዜ ገደብ ያወጣል፡፡

. በተሰጠው የመጨረሻ ውሳኔ ያልረካ ቅሬታውን የሚመለከተው ማንም ወገን በ አስተዳደራዊ የአሰራር ሕግና ፌደራል ደንቦች መሰረት ጉዳዩ በፍርድ ቤት እንዲታይለት ጥያቄ ሊያቀርብ ይችላል፡፡
ድጋፍ ከፈለጉ በሚከተለው ያግኙን፡
የተገልጋዮችና ቤተሰብ ጉዳዮች አስተዳደር
() ፋክስ ()