



رسیدگی به شکایات

مطابق با فرآیند ارزیابی و رسیدگی به رضایت کارفرما و طرفهای ذی‌نفع (P9) به همراه روش اجرایی رسیدگی به شکایتهای مشتری، کارفرما و سایر طرفهای ذی‌نفع (R91) نهاد فهامه خود را مسئول تمامی تصمیمات در همه سطوح فرآیند رسیدگی به شکایتهای می‌داند؛ و اطمینان می‌دهد که تسلیم، بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص شکایتهای منجر به هرگونه اقدام تبعیض‌آمیز بر علیه شاکی نخواهد شد.

هدف رسیدگی به شکایتهای مشتریان، کارفرمایان و سایر طرفهای ذی‌نفع می‌باشد تا اطمینان حاصل شود که شکایتهای رفع شده‌اند، رضایت شاکی بازگردانده شده است، و در نهایت شکایتهای با اقدامات متقابل محدود شده‌اند و در نتیجه تکرار نخواهد شد.

مشتریان و سایر طرفهای ذی‌نفع باید برای امکان شکایت از کارفرمای گواهی‌شده‌ی نهاد آگاهی داده شود. این آگاهی ممکن از طریق درج شیوه‌ی شکایت به همراه فرم رسیدگی به شکایتهای توضیحات تکمیلی در وبسایت رسمی نهاد فهامه به آدرس <http://www.fahameh.com> و همچنین اعلان در افتتاحیه، اختتامیه، میزبانیها باشد. مراحل عمومی رسیدگی به شکایتهای (هنگامی که مربوط به فعالیتهای نهاد فهامه باشند) شامل بازنگری، صحت‌گذاری، ارزیابی، حل فصل و حسب اقتضاء اعاده‌ی رضایت، رد شکایت خواهند بود.

حسب امکان تمامی مراحل و پایان فرآیند بررسی شکایت رسماً به شاکی اعلام خواهد شد. نهاد به اتفاق کارفرمای گواهی‌شده و شاکی تعیین خواهند نمود که آیا موضوع شکایت و حل فصل شدن آن باید به اطلاع عموم برسد؟ و اگر چنین باشد ممکن است موضوع در وبسایت رسمی نهاد درج خواهد شد.