

سياسة الشكاوى وإجراءاتها في الاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF) (يونيو 2018)

تعريف الشكاوى حسب الاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF)

الشكاوى هي تعبير عن عدم الرضا. قد تتعلق الشكاوى بمستوى الخدمة المقدمة لكم، أو الإجراءات التي اتخذناها أو التي لم نتخذها في موضوع ما، سلوك العاملين في الاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF) أو المتطوعين أو أي شخص آخر مسؤول مباشرة عن القيام بأعمالنا (يمن فيهم المقاولون).

الشكاوى ليست فرصة للتعبير عن معارضتكم لرسالة الاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF) ورؤيته وقيمه.

وُعد الشكاوى وطرح الآراء فرصة لنا كمنظمة دولية لإعادة النظر ومعرفة ما إذا كنا بحاجة لتغيير طريقة عملنا في المستقبل. ونعتبرها فرصة للتعلم والنطور، ونشكر الجميع على حرصهم واهتمامهم بمساعدتنا في تحسين أداؤنا.

المبادئ

- المساواة: من قيمنا الأساسية إيماننا بأن المساواة هي حجر الزاوية للثقة التي نتجلى في رقي أداؤنا ومعاييرنا الأخلاقية والتزامنا بالشفافية. وهذه المساواة تعززها سياستنا وطريقة تعاملنا مع الشكاوى.
- سهولة الوصول: نلتزم بتسهيل عملية تقديم الشكاوى بقدر ما نستطيع.
- دقة المواعيد: نلتزم بالفصل في الشكاوى في غضون ثلاثة أسابيع عمل. تقديم الشكاوى بعد مرور ثلاثة أشهر على حدوث موضوع الشكاوى يجعل عملية البحث في الشكاوى والتوصل إلى الأدلة أصعب وقد يؤدي إلى تأخرنا في الرد.
- السرية: بعض الشكاوى بحاجة إلى الالتزام بسريتها حفاظاً على صاحب الشكاوى أو أطرافها. وقد نقرر اتخاذ إجراء تأديبي بعد التأكد من صحة الشكاوى، وفي هذه المواقف لا نستطيع موافاة الشاكي إلا بقدر محدود من المعلومات بخصوص نتيجة الشكاوى.
- التوثيق: في معظم الأحوال نشترط تقديم الشكاوى مكتوباً. وهذا يضمن قيامنا بالتحقيق في الشكاوى جيداً.
- الاحترام المتبادل: سوف نتعامل مع كل صاحب شكاوى بود واحترام. وفي المقابل، نتوقع من أصحاب الشكاوى أن يترحموا مخاوفهم بإنصاف وبطريقة لائقة دون إساءة أو تجريح أو إيذاء.
- التعلم: جميع الشكاوى يتم تسجيلها ومتابعتها وإعداد تقارير بشأنها ضمن تقرير المساواة السنوي الذي نقدمه إلى مؤسسة INGO Charter (الاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة IPPF) عضو بها منذ 2015). وتقوم الإدارة العليا للاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF) بمراجعة أنواع الشكاوى سنوياً.

كيفية تقديم الشكاوى

إذا كان لديكم تعليق أو مقترح أو شكاوى، نرجو التوجه إلى مقر مكتبنا المركزي (لندن، المملكة المتحدة) واستكمال نموذجنا المعتمد في تقديم الشكاوى عبر الإنترنت.

ونرحب بتلقي تفاصيل شكاوكم عبر البريد الإلكتروني أو البريد العادي أو هاتفياً من خلال بيانات الاتصال أدناه. إن نموذج تقديم الشكاوى عبر الإنترنت يضمن لنا الحصول على جميع المعلومات اللازمة لبدء التحقيق في الشكاوى، وهو خيارنا المفضل. نعلم أن بعض الأشخاص يعانون من صعوبات في التعلم / أو إعاقات معينة، وإذا كانت عملية تقديم الشكاوى بهذه الطريقة غير مألوفة لهم، يسعدنا أن نقدم لهم الدعم والمساعدة اللازمة لتقديم الشكاوى.

بالبريد الإلكتروني: complaints@ippf.org

بالبريد العادي: Complaints Handling, IPPF, 4 Newhams Row, London, SE1 3UZ

هاتفياً: +44 (0)207 939 8200 (الاثنين إلى الجمعة 9 صباحاً إلى 17:30 مساءً توقيت غرينيتش)

لمساعدتنا في الرد عليكم، يرجى كتابة: اسمك بالكامل وعنوانك وبريدك الإلكتروني ورقم هاتفك للتواصل معك من خلالهما.

من الصعب على الاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF) التحقيق في الشكاوى المقدمة من مجهول، خاصة إذا افتقرت الشكاوى إلى أدلة تؤكد ما جاء بها. ويفضل أن تخبرنا، على الأقل، باسمك كاملاً وبيانات الاتصال بك (البريد الإلكتروني، العنوان أو رقم الهاتف) للتواصل معك ومعرفة مزيد من التفاصيل. يتم التعامل مع الشكاوى بسرية وفقاً لمبادئنا، ولن نكشف عن بيانات صاحب الشكاوى

خلال هذه العملية إلا في حالة الضرورة القصوى. يرجى ملاحظة أننا سنقوم بمراجعة وتسجيل الشكاوى مجهولة المصدر التي لا تتضمن أدلة قوية. ومع ذلك، من غير المرجح أننا نستطيع التحقيق فيها. ونرحب بسماع رأيكم بالتفصيل في كيفية البت في شكاوكم عند اتصالكم بنا، فهذا كثيراً ما يساعدنا في حسم الأمر على نحو أسرع. يمكننا تلقي شكاوكم والرد عليها باللغة الإنجليزية والأسبانية والفرنسية والعربية.

ما المدة التي يستغرقها ردنا على شكاوكم؟

- في غضون يومين عمل من تلقينا الشكاوى، سوف تتلقون إقراراً بأننا قد تسلمناها. وسوف نوافيكم باسم الشخص الذي كلفناه بالنظر في شكاوكم وبمسماه الوظيفي أيضاً.
- ونهدف إلى الرد التام والشفافي على جميع الشكاوى في غضون عشرة أيام عمل أخرى.

وسنحاول أن نتعامل مع شكاوكم على نحو أسرع، كلما أمكن. وفي بعض الأحيان قد يستغرق تنظيم وبدء التحقيق في الشكاوى وقتاً أطول. وفي هذه الحالة سوف نوضح لكم الأمر، ولكننا لا نستطيع موافاتكم بما توصل إليه التحقيق أولاً بأول.

وهناك حالات نادرة نفضل فيها عدم الرد على الشكاوى. ومنها:

- عندما يتكلم صاحب الشكاوى بطريقة جارحة أو متحيزة أو هجومية
- عندما نجد أن الشكاوى جارحة لأحد العاملين أو المتطوعين
- عندما تكون الشكاوى متناقضة أو غير واضحة
- عندما نتصل الشكاوى بتعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF) خارجة عن نطاق سيطرتنا (سوف تُحذف أي تعليقات جارحة أو متحيزة أو هجومية عند إيضاحها لنا)
- عند طرح موضوع تم التحقيق فيه والرد عليه
- إذا أرسلت الشكاوى إلينا من قبل أي جهة معارضة لرؤية الاتحاد الدولي لتنظيم الأسرة (IPPF) ورسائله وقيمه وعندما تكون موجهة لتحويل وقتنا ومواردنا بعيداً عن عملنا الخيري الأساسي. في حالة عدم الرضا عن طريقة تعاملنا مع الشكاوى

عملياتنا

المرحلة 1

إذا كانت شكاوكم تتعلق ببرنامجنا أو أنشطتنا أو العاملين بسكرتاريا الاتحاد، فسوف نراجع الشكاوى مع المدير المسئول، والذي قد يستعين بمحقق مناسب.

وإذا كانت شكاوكم تتعلق بوقائع نصب، فسوف نلتزم بتطبيق "دليل مكافحة النصب" الخاص بنا، وهذا يعني إمكانية الاستعانة بمراجعينا الداخليين في مباشرة التحقيقات.

إذا كانت شكاوكم تتعلق ببرنامجنا أو أنشطتنا أو العاملين والمتطوعين في إحدى جمعياتنا الأعضاء أو الشركاء المتعاونين معنا، فسوف نقدم التفاصيل اللازمة للمدير الإقليمي المسئول ليقوم بمراجعة الشكاوى وتسجيلها، والفصل فيها بالرجوع إلى الجمعية العضو إذا لزم الأمر.

إذا كانت شكاوكم تتعلق بتعزيز القضايا التي تؤثر على الأطفال أو الشباب أو البالغين المستضعفين أو المستفيدين، فإن المسئول المرشح في المكتب المركزي سوف يقوم بمراجعة الشكاوى مع المدير الإقليمي أو مدير الفرع المختص والاستعانة بمحقق مناسب.

المرحلة 2

نتمنى فعلاً أن تتمكن من الفصل في شكاوكم بطريقة صريحة وأمينية ومرضية. في حالة عدم رضاكم عن ردنا، لكم حق التظلم وسوف يُحال الأمر إلى المدير العام. سوف يقوم المدير العام أو المدير المفوض بمراجعة عملية التحقيقات ونتيجتها وسوف ينظر

فيما إذا كانت هناك أي أسباب وجيهة لإعادة فتح الشكوى وإعادة النظر فيها. سوف يتم إعداد بيان موجز وإرساله إلى صاحب الشكوى. نحرص على إنجاز التظلم في غضون عشرة أيام عمل.

المرحلة 3

وفي حالة استمرار عدم رضاكم بعد كل ذلك، يمكنكم النظر في الخيارات التالية:

مفوضية الأعمال الخيرية www.charity-commission.gov.uk

هيئة معايير جمع التبرعات؛ إذا كانت شكاكم تتعلق بموضوع جمع التبرعات [/http://www.frsb.org.uk](http://www.frsb.org.uk)