

## ١٧,١,٥ سياسة الشكاوى الخاصة بهيئة كير – مصر مقدمة

- تلتزم هيئة كير مصر بالعمل بطريقة شفافة ومسئولة، لكسب ثقة واحترام جميع الأطراف المعنية، وفريق العمل، ويعد تلقي الشكاوى والاقتراحات و/ أو التغذية المرتدة من فريق العمل والشركاء والموردين والمستفيدين، ورصدها والاستجابة لها واحدة من الأساليب التي تمكننا من المحافظة على مسئوليتنا، وتحسين نوعية برامجنا.
- ما هي الشكاوى؟
- تتعامل هيئة كير مصر مع الشكاوى بوصفها تعبيراً واضحاً عن عدم الرضا، بسبب وجود شكل من أشكال الفساد أو التزوير، أو التمييز أو الاستغلال، أو التحرش الجنسي أو الاعتداء على الأطفال أو أي انتهاك للحقوق، أو سلوك غير مشروع، أو انتهاك للكرامة، أو القيم الأساسية للهيئة.

### مبادئ سياسة الشكاوى :

- تقديم الشكاوى بسهولة ويسر قدر الإمكان؛
- التعامل مع الشكاوى بسرعة وبلباقة وبسرية عند الاقتضاء؛
- الرد بالطريقة الصحيحة - على سبيل المثال، تقديم تفسير أو اعتذار عن وجود أخطاء، أو تقديم المعلومات اللازمة عن أي إجراء يتم اتخاذه الخ؛
- التعلم من الشكاوى واستخدامها لتحسين عملنا، ومراجعة سياسات وإجراءات الشكاوى بشكل سنوي؛ وتعديلها عند الحاجة، في ضوء سياسات الموارد البشرية وقانون العمل.
- ندرك أنه سيتم إثارة العديد من المخاوف/تحفظات بشكل غير رسمي، وسوف يتم التعامل معها بسرعة، ومع ذلك، فإن هذا النهج غير الرسمي مناسباً عندما يمكن تحقيقه، ولكن إذا تعذر تقديم حل مرض لهذه المخاوف بصورة غير رسمية، فينبغي اتباع الإجراءات الرسمية للشكاوى.
- سيتم تحديد الأمور التي تتطوي على تضارب مصالح لضمان الموضوعية.
- سيتم التعامل مع الشكاوى بحسب السياسات والإجراءات الخاصة بهيئة كير، وبما يتماشى مع قوانين ونظم العمل.
- الاحترام المتبادل، سيتم التعامل مع كل من يتقدم بشكاوى لهيئة كير باحترام ولياقة، وفي المقابل تتوقع هيئة كير أن يتواصل كل من يتقدم بشكاوى للهيئة للتعبير عن مخاوفهم بإنصاف وبصورة لائقة، ولكن في حالة ما إذا قام أصحاب الشكاوى بالتصرف بشكل مسيء، أو قاموا بمتابعة الشكاوى بطريقة غير معقولة، تحتفظ هيئة كير بالحق في سحب الإجراءات الخاصة بالشكاوى أو تعديلها.

### تقديم شكاوى رسمية:

يمكن أن ينشأ سوء فهم وصراعات في أي هيئة، ومن الأهمية بمكان حل هذه الأمور قبل أن تتطور لتصبح مشكلة عويصة، وذلك لضمان وجود علاقات عمل فعالة، تحل معظم التوترات من تلقاء نفسها بطريقة طبيعية، ولكن في حال استمرار الوضع الذي يعتقد الموظف/ الموظفة أنه يعرقل ويضر بعمله/ عملها في الهيئة، فينبغي على هذا الموظف إتباع الإجراءات الموضحة هنا لرفع شكاوى إلى الإدارة.

**الخطوة ١:** نشجع على مناقشة المشكلة مع رئيس الموظف المباشر كخطوة أولى، ولكن إن كان الموظف يعتقد أن مناقشة الأمر مع مديره أو مديرها غير مناسباً، فيجوز أن ينتقل مباشرة إلى الخطوة الثانية.

**الخطوة ٢:** إن لم تحل المشكلة بعد المناقشة مع المدير المباشر أو إذا شعر الموظف أن المناقشة مع المدير المباشر ليست بالحل المناسب، نشجع الموظف على طلب عقد اجتماع مع مدير مديره المباشر ومدير الموارد البشرية، حيثما كان ذلك ممكناً.

**الخطوة ٣:** في حال وجود أي شكل من أشكال تضارب المصالح أو في حالة ما لم تحل المشكلة أو كان لديك شكوى بخصوص أي شكل آخر من أشكال الانتهاكات، يمكنك إرسال الشكاوى إلى مدير الهيئة من خلال البريد الإلكتروني التالي [egycompliant@care.org](mailto:egycompliant@care.org) أو يمكنك أن تضع شكاوى في صندوق الشكاوى الموجود بالمكتب الرئيسي وفي كل مكتب من مكاتب هيئة كير، ولا يحق إلا لمدير الهيئة فقط أو من يعينه مدير الهيئة فتح صندوق الشكاوى/ الاقتراحات، وفي المكاتب الفرعية، يعد ممثل مجلس الموظفين مسؤولاً عن تفقد الصندوق شهرياً وإرسال جميع الشكاوى في ظرف مغلق ومختوم إلى مدير الهيئة، وليس مسموح لهذا الممثل أن يطلع على أي شكاوى.

ينبغي أن تحدد في شكاوى الانتهاك، والحقائق المؤيدة لهذا الانتهاك المزعوم، وأي وثائق داعمة، ويمكنك أيضاً اقتراح الأفكار بشأن رؤيتك لحل هذه المشكلة، وفي كل الحالات ينبغي أن تشرح المشكلة بشكل كامل وتام بقدر الإمكان.

فضلا عن ذلك ينبغي أن تذكر اسمك والمعلومات المتعلقة بالتواصل معك، وذلك حتى يمكننا استلام شكاوك والتعامل معها بالطريقة المناسبة، وعلى الرغم من حقيقة أنه سيتم التعامل مع الشكاوى المجهولة الهوية، إلا أنه من المفضل تقديم شكاوى موقعة، فيتوقعك على الشكاوى يظهر الشاكي أنه مسئول ومتأكد من صحة شكاواه، فالشكاوى المجهولة الهوية بطبيعتها أكثر صعوبة في التعامل معها والرد عليها، وليست بالضرورة محل ثقة دائماً.

## التحقيق في الشكاوى والبحث عن حلول لها:

في حالة إرسالك معلومات الاتصال الخاصة بك، تصدر كير مصر إشعاراً بالاستلام/ أو رسالة بريد إلكتروني إلى الشاكي في غضون ما بين خمسة إلى خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى. ويتضمن الإشعار ما يلي:

- التاريخ الذي وردت فيه الشكاوى؛
- بيان مقتضب بالطريقة التي ستتبعها كير مصر للتحقيق في الشكاوى؛
- إذا لزم الأمر، طلب بالحصول على معلومات إضافية بشأن الشكاوى؛
- تاريخ القرار المبدئي الذي يكون بعد 30 يوم عمل من تاريخ تلقي كير مصر الشكاوى الخطية، و اسم ورقم هاتف الشخص الذي يمكن الاتصال به لمعرفة آخر المستجدات بشأن الشكاوى. وسيتم إبلاغ الشكاوى إلى مدير الهيئة الذي يعين بالتالي شخصاً أو لجنة (ينبغي أن تشمل هذه اللجنة على ممثل للموارد البشرية، وممثل عن مجلس الموظفين، وطرف ثالث محايد معروف بأرائه الحكمية ووجهات نظره الموضوعية) للتحقيق في الشكاوى. وأثناء عملية التحقيق حتى نهايته، يتم إحاطة مدير الهيئة بأخر المستجدات في الموضوع.
- وإذا ثبت انتهاك أو خرق لاي من سياسات الهيئة، يقوم الشخص المعين أو اللجنة المعنية للإشراف على هذه المسألة بتحديد وفرض الإجراءات التصحيحية المناسبة على النحو المطلوب وفقاً لنتائج التحقيق، علماً بأن بعض الإجراءات التصحيحية مثل إنهاء عقد الموظف أو رفع دعوى جنائية قد تتطلب التشاور مع كل من الموارد البشرية، والمستشار القانوني للهيئة.
- وتهدف كير مصر إلى حل جميع المسائل في أسرع وقت ممكن. لكن بالتأكيد هناك بعض القضايا قد تكون أكثر تعقيداً، ومن ثم فقد تتطلب وقتاً أطول للتحقيق. وبالتالي فإن الجداول الزمنية التي يتم إعطاؤها للرد على الشكاوى تكون دالة على ذلك. وإذا تطلب الأمر تحقيقات أكثر تفصيلاً، سوف يتلقى الشاكي رداً مؤقتاً يشرح ما يجري القيام به للتعامل مع هذه المسألة، ومتى وممن يمكن أن يتوقع حصوله على الرد الكامل.
- أخيراً، عند اكتمال التحقيق، تبلغ كير مصر صاحب الشكاوى خطياً بشأن نتائج التحقيق.

## الحق في الاستئناف

يجوز للشاكي الذي قدم شكوى مسببة ولا يزال غير راض عن استجابة هيئة كير لهذه الشكاوى أن يستأنف لمدير الهيئة، فإذا استمرت الشاكي في شعوره بعدم الرضا تجاه النتائج بعد استطلاع كل سبل حل الشكاوى، سيتم إرسال خطاب للشاكي يشرح الخطوات/ الإجراءات التي تم اتخاذها، موضحاً التغييرات التي تم اتخاذها نتيجة للشكاوى لإنهاء الأمر.

## السرية

بصرف النظر عن الظروف الاستثنائية، سيتم بذل كل جهد ممكن لضمان حفاظ الشاكي وهوية كير مصر على سرية الشكاوى.

وتلتزم كير مصر بما يلي:

- حماية أي معلومات قد تؤدي إلى الكشف عن الشاكي.
- اقتصار المناقشات التي تتم خلال مرحلة متابعة الشكاوى على الأشخاص المعنيين ممن يتوجب عليهم معرفة معلومات عن الموضوع فحسب.
- حماية سمعة المدعي.
- حماية واحترام هوية الشخص مقدم الشكاوى في حالة ذكر أو عدم ذكر اسمه.

## موقع الشكاوى الدولي:

نشجع السادة العاملين والشركاء والأطراف المعنية على استخدام الموقع التالي: <http://www.care.ethicspoint.com> إذا كان لدى أي منهم إحساس بأن شكواهم لم تحل من خلال قنوات الاتصال في كير مصر وكذلك إذا كان لديهم ملاحظات وتقارير عن أحداث تتعلق بالسرقة أو الاحتيال أو التمييز أو التحرش داخل منشآت كير. ويجب أيضاً تشجيع العاملين باستخدام نفس الموقع للتبليغ عن أي تحرش واستغلال للعاملين بالمشروعات. يعمل هذا الموقع من خلال كيان خارجي وهو Ethics Point ، ويجوز لفريق العمل استخدامه للإبلاغ عن أي سلوك غير مشروع، وسترسل المعلومات التي تقدمها لكير من خلال Ethics Point، بسرية ودون الإفصاح عن هوية الشاكي، إن رغبت في هذا.

- نشجع فريق العمل على استخدام نفس الموقع للإبلاغ عن حالات التحرش بالمشاركين في المشروعات واستغلالهم، يتم وضع هذا الموقع الإلكتروني في كل اتفاقات المنح الفرعية، وعقود الشراء الأخرى لإعلام المجتمع والموردين بوجودها وتشجيعهم على الإبلاغ عن أي من هذه الحوادث باستخدام هذا الموقع.
- فضلاً عن ذلك خصصت هيئة كير رقم تليفون محمول وبريد الكتروني لتلقي الشكاوى، وفيما يلي عنوان البريد الإلكتروني [egycompliant@care.org](mailto:egycompliant@care.org)، وإما رقم التليفون فهو ٠١٠١٦٧١١٧٢١، حيث يمكنك من خلال هذا الرقم التحدث مع الشخص المسئول وإن حدث تغيير في هذا الرقم لأي سبب من الأسباب فسيتم إبلاغ كل الشركاء المتعاقدين مع هيئة كير وسيتم تغيير أيضاً في كل الإعلانات الخاصة بهذه السياسة، وسيتم إرفاق سياسة الشكاوى لكل الشراكات واتفاقيات المنح كجزء لا يتجزأ من الاتفاقية.