

5.1.17 سياسة الشكاوى الخاصة بمؤسسة كير مصر للتنمية

تلتزم مؤسسة كير مصر للتنمية بالعمل بطريقة شفافة ومسئولة لكسب ثقة واحترام جميع الشركاء والمتعاملين مع المؤسسة. وإحدى الطرق التي تمكننا من المحافظة على مسئوليتنا وتحسين نوعية برامجنا هي من خلال تلقي ورصد والاستجابة للاقتراحات والشكاوى و / أو تقييمات الموظفين والشركاء والموردين والمستفيدين ، ومن ثم تحسين برامجنا تبعا لذلك.

ونحن نتعامل مع الشكاوى بوصفها تعبيراً واضحاً عن عدم الرضا بسبب وجود أي شكل من أشكال الفساد أو التحرش الجنسي أو الاعتداء على الأطفال أو أي انتهاك للكرامة أو الحقوق أو القيم الأساسية / الجوهرية للمؤسسة.

لذا ، فإننا نهدف إلى ضمان ما يلي :

تقديم الشكاوى بسهولة ويسر قدر الإمكان؛

التعامل مع الشكاوى بسرية واحترافية وبسرعة عند الاقتضاء؛

الرد بالطريقة الصحيحة - على سبيل المثال، تقديم تفسير أو اعتذار عن وجود أشياء خاطئة أو معلومات عن أي إجراء يتم اتخاذه الخ ؛

التعلم من الشكاوى واستخدامها لتحسين عملنا ومراجعة سياسات وإجراءات الشكاوى بشكل سنوي؛

ندرك أن العديد من المخاوف سوف يتم إثارتها بشكل غير رسمي، وسوف يتم التعامل معها بسرعة. ومع ذلك،

فإن النهج غير الرسمي يكون مناسباً عندما يمكن تحقيقه. ولكن إذا كان من غير الممكن تقديم حل مرض لهذه

المخاوف بصورة غير رسمية، إذن يجب اتباع الإجراءات الرسمية للشكاوى.

طريقة التقديم بشكاوى رسمية:

يمكنك لفت الأنظار إلى شكاوك عادة في غضون ثمانية أسابيع من ظهور المشكلة. وبإمكانك تقديم

الشكاوى عبر البريد الإلكتروني

CEFCComplaint@cef-eg.org

أو عبر الهاتف بالاتصال برقم ٠١٠١٦٧١١٧٢١. ومن خلال الاتصال بهذا الرقم تستطيع التحدث إلى الشخص

المعني لتلقي الشكاوي أو ترك رسالة صوتية. وحال تغيير هذا الرقم لأي سبب من الأسباب فسيتم إرسال الرقم

الجديد لكافة الجهات الشريكة المتعاقدة مع المؤسسة.

كما قامت المؤسسة بتزويد كافة مكاتبها بصندوق للمقترحات و الشكاوى، حيث تم وضع تلك الصناديق بأماكن واضحة وملائمة للجميع ويسهل على الزائرين الوصول إليها.

ويكون رئيس مجلس امناء المؤسسة أو من ينوب عنه فحسب سلطة فتح الصندوق الموجود بالمكتب الرئيسي في القاهرة. أما في المكاتب الفرعية فتخول سلطة فتح الصناديق إلى أعضاء فريق الإدارة العليا بتلك المكاتب، على أن يتم وضع الشكاوى بظرف مغلق وإرسالها إلى رئيس مجلس الامناء المؤسسة كل خمسة عشر يوماً، ولا يسمح لأعضاء فريق الإدارة العليا بتلك المكاتب فتح أو قراءة أي من الشكاوى الواردة و ذلك تطبيقاً لمبدأ الشفافية.

ويجب أن يحدد الشاكي نوع المخالفة، و الوقائع المؤيدة لها، و يرفق أية وثائق داعمة. ويمكن للشاكي أيضاً أن يقترح أفكاراً حول كيفية حل هذه القضية. وفي جميع الحالات، يجب عليه أن يشرح المشكلة شرحاً تاماً وعلى أكمل وجه.

أما الشكاوى التي لا تحمل اسم مقدمها فسيتم قراءتها و تقديم تقرير بها إلى رئيس مجلس الامناء. ولكن يفضل بشكل عام أن تكون الشكاوى موقعة باسم مقدمها. فتوقيع الشكاوى يعكس في طبيعته صفة تحمل المسؤولية وصدق الادعاءات التي تقدم بها الشاكي و التأكيد منها. إذ تزيد طبيعة الشكاوى مجهولة المصدر من صعوبة تناولها والاستجابة لها فيتتم النظر إليها على أنها غير جديرة بالثقة.

التحقيق في الشكاوى والبحث عن حلول لها:

في حالة إرسالك معلومات الاتصال الخاصة بك، تصدر مؤسسه كير مصر للتنمية إشعارا بالاستلام إلى الشاكي في غضون ما بين خمسة إلى خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى. ويتضمن الإشعار ما يلي

التاريخ الذي وردت فيه الشكوى؛
بيان مقتضب بالطريقة التي ستتبعها المؤسسة للتحقيق في الشكوى؛
إذا لزم الأمر، طلب بالحصول على معلومات إضافية بشأن الشكوى؛
تاريخ القرار المبدئي الذي يكون بعد 30 يوم عمل من تاريخ تلقي المؤسسة الشكوى الخطية، و
اسم ورقم هاتف الشخص الذي يمكن الاتصال به للحصول على أحدث المستجدات بشأن الشكوى.
وسيتم إبلاغ الشكوى إلى رئيس مجلس الامناء المؤسسة الذي يعين بالتالي شخصا أو لجنة للتحقيق في الشكوى.
وأثناء عملية التحقيق حتى نهايته، يتم إحاطة رئيس مجلس الامناء المؤسسة بالمستجدات في الموضوع.
وإذا حدثت مخالفة، يقوم الشخص المعين أو اللجنة المعينة للإشراف على هذه المسألة بتحديد وفرض الإجراءات التصحيحية المناسبة على النحو المطلوب لحل الشكوى. علما بأن بعض الإجراءات التصحيحية مثل إنهاء الموظف أو رفع دعوى جنائية قد تتطلب التشاور مع الجهات القانونية، فضلا عن قسم الموارد البشرية.
وتهدف مؤسسه كير مصر للتنمية إلى حل جميع المسائل في أسرع وقت ممكن. لكن بعض القضايا قد تكون أكثر تعقيدا، ومن ثم فقد تتطلب وقتا أطول للتحقيق. وبالتالي فإن الجداول الزمنية التي يتم إعطاؤها للرد على الشكوى تكون دالة على ذلك. وإذا تطلب الأمر تحقيقات أكثر تفصيلا، سوف يتلقى الشاكي ردا مؤقتا يشرح ما يجري القيام به للتعامل مع هذه المسألة، ومتى يمكن أن يتوقع حصوله على الرد الكامل.
أخيرا، عند اكتمال التحقيق، تبلغ مؤسسه كير مصر للتنمية صاحب الشكوى خطيا بشأن نتائج التحقيق.

السرية

بصرف النظر عن الظروف الاستثنائية، سيتم بذل كل جهد ممكن لضمان حفاظ الشاكي ومؤسسة كير مصر للتنمية على سرية الشكوى.

وتلتزم مؤسسه كير مصر للتنمية بما يلي:

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