



annd

Arab NGO Network for Development
شبكة المنظمات العربية غير الحكومية للتنمية

آليات التبليغ ومعالجة الشكاوى

حرصا على مناخ العمل المريح والصحي بين العاملين في الشبكة، وبينهم وبين الإدارة، يكون على جميع العاملين أيا كانت مسؤولياتها الالتزام بأداب العلاقات الإنسانية والاحترام والمهنية في تعاملاتهم في مكان العمل واثناء تنفيذ المهام. ان رسم حدود التعامل المقبول وغير المقبول بين العاملين يتطلب درجة من الصراحة والحرية في التعبير عن ملاحظاتهم لزملائهم ليرسموا قواعد التعامل في مكان العمل المشترك، او اثناء تنفيذ المهام. وهذه مسؤولية جماعية وابتدائية.

يسري العمل بسياسية آليات التبليغ ومعالجة الشكاوى على كل العاملين/العاملات و/أو المستشارين/المستشارات في الشبكة على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، ويشمل العاملين/العاملات بنظام الدوام الكامل، أما بالنسبة الى المتعاقدين مع الشبكة بصورة مؤقتة، لهم حق التقدم بشكوى بشرط ان تكون محصورة بمضمون العقد وبالمدة الزمنية والاعمال المتصلة بالعقد مع الشبكة حصرا.

بناء عليه، تتبع الآليات والإجراءات التالية في كل ما يتعلق بشكاوى العاملين والعاملات مع الشبكة في ما يخص القضايا المشمولة بمدونة السلوك، سياسة مكافحة الفساد وسياسة الحماية.

الجهة المسؤولة عن تلقي الشكاوى

1. ايجد تلقي الشكاوى بشخص وحيد هو الشخص المنتخب لهذه الغاية، ما لم يكن هو المشكو منه. في هذه الحالة للمشتكي ان يختار ارسال الشكاوى الى رئيس اللجنة النقابية، او الى المدير التنفيذي، او الى الشخص المكلف من أعضاء مكتب التنسيق.
2. يتم انتخاب شخص من العاملين في الشبكة (يكون امرأة حكما) من اجل تلقي الشكاوى المتعلقة بأي إساءة معاملة او تحرش بأي عامل في الشبكة، او متعاقد معها اثناء تنفيذ مهام وانشطة تتعلق بتعاقدته.
3. يمكن لهذا الشخص ان يكون احد أعضاء اللجنة النقابية في حال ترشح لهذه المهمة وفاز بأغلبية أصوات العاملين. كما يمكن ان يكون من غير أعضائها. وتتم الانتخابات سنويا بالتزامن مع انتخاب اللجنة النقابية.
4. يجب ان يكون الشخص المشكو منه من العاملين في الشبكة او مديرها او مسؤولي الاقسام، او من أعضائها، او أعضاء مكتب التنسيق.

آليات الشكاوى التبليغ

1. يفترض ان يتم التبليغ عن السلوك المسيء فورا، او في اقرب وقت الى الشخص المنتخب. وفي حال التأخر يجب توضيح سبب ذلك. وفي كل حال، لا تقبل أي شكوى عن تصرف مسيء لم يبلغ عنه خلال شهر من حصوله.
2. يمكن للمشتكي ان يتبع أي وسيلة يراها مناسبة من اجل ابلاغ الشكاوى الى المسؤول عن تلقيها: شفيا، كتابيا، في مراسلة الكترونية... الخ. وتكون المرسلات سرية (بريد الكتروني خاص) ويتمتع الشخص المنتخب لتلقيها بحصانة كاملة لعدم التصريح والتعامل بسرية مع الشكاوى حتى بدء مسار المعالجة.
3. يحتاج اطلاق مسار المعالجة للشكاوى ان يتم توثيقها كتابيا، والتبليغ الشفهي لا يكفي هنا. ولا بد من ان تتضمن الشكاوى تحديدا دقيقا للاساءة وظروفها وتاريخها ووجهة نظر المشتكي.
4. يتمتع المشتكي بالحصانة الكاملة ازاء أي اجراء انتقامي من قبل المشكو منه، وتضمن الإدارة او مكتب التنسيق احترام حقوقه في هذا المجال.

آليات التعامل مع الشكاوى

١. افور تلقي الشكوي، يسارع الشخص المنتخب بالاجتماع بالمشتكي خلال مهلة لا تزيد عن ٤٨ ساعة (او فور عودته الى مقر الشبكة في حال كان مسافرا)، ويستمع منه الى تفاصيل الشكوى، وما يطالب به، وتفضيلاته بالنسبة الى طرق العلاج.
٢. على الشخص المنتخب لتلقي الشكاوي ان يقدر خطورة السلوك، وفي حال كان الامر قابلا للعلاج من خلال التواصل المباشر او غير المباشر بين الأشخاص المعنيين، يقوم بذلك بالمساعي اللازمة لحل المسألة دون الانتقال الى إجراءات أخرى. ويشترط ان يكون المشتكي مقتنعا وراضيا بهذا الاجراء.
٣. في حال عدم التمكن من انهاء المسألة من خلال التواصل كما في الفقرة السابقة، يعود للمنتخب ان يحدد الخطوات التالية التي تتمثل في اجراء تحقيق شخصي في الشكوى، والاستماع الى وجهة نظر المعنيين (بما في ذلك المشكوك منه) وان يعد تقريرا يضمنه رأيه في طبيعة الشكوى والسلوك المشكوك منه، ويقترح ما يراه مناسباً من حل سواء كان اجراء مباشراً من اقتراحه، او يكتفي بتقرير يرفعه الى الجهة المعنية باتخاذ الاجراء الضروري.
٤. مع موافقة كل من الشاكي والمشكوك منه على الاجراء، يتم اقفال القضية. في حال عدم الموافقة، او في حال رفعها الى جهة أخرى في المكتب التنفيذي او مكتب التنسيق، يحق لكل من الشاكي والمشتكي عرض وجهة نظرهما والتمتع بحقوق متساوية امام اللجنة المعنية باتخاذ الاجراء.
٥. بناء على اقتراح او توصية الشخص المنتخب لتلقي الشكاوى، يتخذ الاجراء المناسب من قبل لجنة مشكلة من المدير التنفيذي، ومسؤول (او مسؤولي) القسم المعني (او الأقسام)، ورئيس اللجنة النقابية (او من ينوب عنه) والشخص المنتخب لتلقي الشكاوى. يتخذ الاجراء بالأغلبية، ويبلغ لصالح العلاقة، ويسجل في ملفه الشخصي.
٦. في الأمور التي تتعلق بسلوكيات على درجة من الخطورة بحكم طبيعتها (تحرش، او اعتداء جسدي... الخ)، او اذا كانت تتعلق بالمدير التنفيذي او مدير قسم، يكون مكتب التنسيق هو المعني باتخاذ القرار. حينها يعود لمكتب التنسيق ان يكلف اثنين من أعضائه ينظم اليه المدير التنفيذي (ما لم يكن هو المشكوك منه، وفي هذه الحالة يحل محله رئيس قسم)، ورئيس اللجنة النقابية والشخص المنتخب لتلقي الشكاوى. يتخذ الاجراء بالأغلبية، ويبلغ لصالح العلاقة، ويسجل في ملفه الشخصي.
٧. يفرض ان لا يتجاوز اتخاذ أي قرار، مهلة شهر من تاريخ اطلاق مسار التحقيق في حال كان القرار ضمن المكتب التنفيذي، وشهرين في حال كان القرار يعود الى مكتب التنسيق.