



Future Association For Development and Environment

جمعية المستقبل للتنمية والبيئة

Future Association for Development and
Environment (FADE)

سياسة الشكاوي

جدول المحتويات:

2	جدول المحتويات:
3	المقدمة
4	التفسير والتطبيق
4	المادة 1 – نطاق التطبيق
4	المادة 2 – التعريفات
4	المادة 3 – الإعلام والالتزام بالسياسة
4	المادة 4 – هدف السياسة
4	المبادئ العامة
4	المادة 5 – الحياد
6	آلية حل الشكاوى
6	الخطوة 1: الحل غير الرسمي و/أو خلال عملية التقييم
6	الخطوة 2: الوساطة
6	الخطوة 3: التحكيم
6	الخطوة 4: التحقيق الداخلي
7	تنفيذ السياسة
7	المادة 13 – تاريخ تنفيذ السياسة
7	المادة 14 – الالتزام بالسياسة

المقدمة

تعد جمعية المستقبل للتنمية والبيئة مؤسسة مستقلة، خاصة وغير ربحية، وتلتزم بالحياد السياسي والديني الصارم، وتعمل وفق مبادئ الحياد، وعدم التمييز، والشفافية، مستندة إلى قيمها الأساسية: المسؤولية، التأثير، روح المبادرة، والإلهام.

تلتزم جمعية المستقبل للتنمية والبيئة بتقديم الإغاثة الإنسانية العاجلة لدعم المحتاجين وحماية كرامة الإنسان، مع العمل على خلق فرص طويلة الأمد للنمو المستدام وتحقيق إمكانات الأفراد. تسعى جمعية المستقبل للتنمية والبيئة للاستجابة للأزمات الإنسانية وبناء القدرة على الصمود؛ وتعزيز النمو الشامل والمستدام؛ والمساهمة في بناء الحوكمة الفعالة ودعم بناء المجتمع المدني عالمياً من خلال الاستثمار في الأشخاص وإمكاناتهم.

تُوجه التزامات جمعية المستقبل للتنمية والبيئة أربع قيم أساسية هي:

- **المسؤولية:** نضمن تقديم المساعدات الإنسانية بكفاءة ومسؤولية باستخدام الموارد المتاحة.
- **التأثير:** نلتزم بتحقيق أثر مستدام للأفراد والمجتمعات التي نعمل معها.
- **روح المبادرة:** نعمل بحماس وروح مبادرة تخلق قيمة وتتجاوز التحديات.
- **الإلهام:** نسعى لإلهام من حولنا من خلال رؤيتنا وقيمنا وممارساتنا وأفعالنا.

بيان السياسة

تعتمد جمعية المستقبل للتنمية والبيئة سياسة عدم التسامح مطلقاً مع السلوك غير اللائق، وتلتزم بأعلى معايير الكفاءة والمسؤولية والشفافية في نشاطاتها. ولهذا الغرض، تتضمن سياسة الشكاوى لجمعية المستقبل للتنمية والبيئة:

- تشجيع الوقاية؛
- تعزيز الكشف عن المشكلات؛
- وضع إجراءات واضحة للتحقيق؛
- وضع آلية للعقوبات.

يهدف هذا السياسة إلى توجيه موظفي جمعية المستقبل للتنمية والبيئة، ويجب أن تؤخذ مع السياسات الأخرى، مثل:

- مدونة السلوك الخاصة بجمعية المستقبل للتنمية والبيئة؛
- سياسة حماية الطفل؛
- سياسة منع تضارب المصالح؛
- سياسة حماية البيانات؛
- سياسة مكافحة الاحتيال والرشوة والفساد؛
- سياسة مكافحة الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي؛
- سياسة مكافحة الإرهاب وغسل الأموال؛
- سياسة الحماية البيئية والاجتماعية؛
- سياسة النوع الاجتماعي؛
- الإجراءات والأدلة والكتب الإرشادية ذات الصلة (مثل الشفافية والامتثال، التقييم، إدارة المشاريع، إلخ)؛

- مدونة السلوك للجنة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر والمنظمات غير الحكومية في الإغاثة؛
- المبادئ الأساسية الست للجنة التنسيق بين الوكالات الأممية (IASC) المتعلقة بالاستغلال والاعتداء الجنسي.

التفسير والتطبيق

المادة 1 – نطاق التطبيق

تنطبق هذه السياسة على جميع موظفي جمعية المستقبل للتنمية والبيئة وأعضاء هيئات الإدارة.

المادة 2 – التعريفات

1. **الشكوى:** تعني في هذه السياسة عدم رضا جاد أو شكوى يرفعها الموظفون (بما في ذلك المتدربين) تتعلق ب(1) شروط عملهم، (2) وضعهم المهني، (3) علاقاتهم المهنية، (4) بيئة عملهم، أو (5) أي إجراء تتخذه جمعية المستقبل للتنمية والبيئة بشأنهم.
2. **موظفو جمعية المستقبل للتنمية والبيئة:** يشير إلى أي شخص يعمل لدى جمعية المستقبل للتنمية والبيئة أو منظمات شقيقة أو أعضاء شبكة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة، بما في ذلك المتدربين.
3. **الإدارة:** تشير إلى أي شخص ينتخب للمشاركة في الهيئات الإدارية أو الإشرافية لجمعية المستقبل للتنمية والبيئة أو منظماتها الشقيقة، مثل أعضاء مجالس الإدارة واللجان الإشرافية.

المادة 3 – الإعلام والالتزام بالسياسة

1. تُنشر هذه السياسة تحت سلطة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة، ويجب على موظفيها وأعضاء الإدارة الالتزام بها ومعرفة تفاصيلها، وطلب المساعدة عند الحاجة من المسؤولين المباشرين.
2. يجب على من يتفاوض على شروط عمل الموظفين ضمان اطلاعهم والتزامهم التام بهذه السياسة.
3. يتحمل المسؤولون الإداريون مسؤولية التأكد من التزام الموظفين تحت إشرافهم بهذه السياسة واتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة عند المخالفة.
4. تُعتبر هذه السياسة جزءاً من شروط عمل الموظفين وأعضاء الإدارة بمجرد توقيعهم على الاطلاع عليها.
5. ستراجع جمعية المستقبل للتنمية والبيئة هذه السياسة بشكل دوري.

المادة 4 – هدف السياسة

1. تهدف السياسة إلى تحديد القواعد المتعلقة بالشكاوى التي قد يرفعها الموظفون وأعضاء الإدارة، وقواعد السلوك الواجب اتباعها لدعم ذلك.
2. تهدف السياسة لضمان وجود آلية فعالة للموظفين وأعضاء الإدارة للإبلاغ عن الشكاوى.
3. تشجع السياسة، بقدر الإمكان، على حل الشكاوى ودياً على المستوى المحلي.

المبادئ العامة

المادة 5 – الحياد

يجب على موظفي وأعضاء هيئات إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة أداء مهامهم بطريقة سياسية محايدة وغير سياسية، وبما يتوافق مع القانون والتعليمات المشروعة والقواعد الأخلاقية المتعلقة بأدوارهم.

المادة 6 – النزاهة والحياد

في سياق أدوارهم المهنية و/أو مهامهم، يجب على موظفي وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة التصرف وفقاً للقانون وممارسة السلطة التقديرية بشكل نزيه، مع مراعاة الظروف ذات الصلة فقط.

المادة 7 – ثقة أصحاب المصلحة

يتحمل موظفو وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة مسؤولية التصرف دائماً بطريقة تعكس وتعزز قيم جمعية المستقبل للتنمية والبيئة من النزاهة، والنزاهة، والكفاءة، وتساهم في تعزيز ثقة جميع أصحاب المصلحة.

المادة 8 – المسؤولية الهرمية

يخضع موظفو جمعية المستقبل للتنمية والبيئة للمسؤول المباشر لهم و/أو رئيس قسمهم الوظيفي، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.

المادة 9 – السرية

مع مراعاة حق أصحاب المصلحة المحتمل في الوصول إلى المعلومات، يجب على موظفي وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة التعامل مع جميع المعلومات والوثائق التي يحصلون عليها أثناء أو كجزء من أداء مهامهم بسرية تامة.

المادة 10 – حماية الخصوصية

يجب اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان احترام خصوصية موظفي وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة بشكل مناسب؛ ونتيجة لذلك، يجب أن تبقى التصريحات المقدمة في إطار هذه السياسة سرية، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك.

المادة 11 – المعلومات المحفوظ بها

1. بالنظر إلى الإطار العام للقانون الدولي بخصوص الوصول إلى المعلومات التي يحتفظ بها الأفراد، يجب على موظفي وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة الإفصاح عن المعلومات فقط بما يتوافق مع القواعد والمتطلبات المطبقة على جمعية المستقبل للتنمية والبيئة.
2. يجب على موظفي وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة اتخاذ التدابير المناسبة لضمان أمن وسرية المعلومات التي يتحملون مسؤوليتها أو التي يطلعون عليها.
3. يجب ألا يسعى موظفو وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة للوصول إلى معلومات غير مناسبة لهم. كما يجب ألا يستخدموا المعلومات التي يحصلون عليها أثناء أداء مهامهم بشكل غير مناسب.
4. بالمثل، يجب ألا يحتفظ موظفو وأعضاء إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة بمعلومات مهنية قد يجب تداولها قانونياً، أو يروجوا معلومات يعلمون أو يعتقدون بأسباب معقولة أنها غير دقيقة أو مضللة.

المادة 12 – مسؤولية المدراء المباشرين

1. يجب على موظفي جمعية المستقبل للتنمية والبيئة المسؤولين عن إدارة أو الإشراف على موظفين آخرين أن يقوموا بذلك وفق سياسات وأهداف جمعية المستقبل للتنمية والبيئة، وأن يردوا على الأفعال أو الإغفالات التي تخالف هذه السياسات، إذا لم يتخذوا التدابير اللازمة المتوقعة لمنعها.
2. يجب على الموظفين المكلفين بالإدارة أو الإشراف اتخاذ التدابير اللازمة لمنع موظفيهم من القيام بأفعال قد تؤدي إلى تقديم شكاوى. وقد تشمل هذه التدابير لفت الانتباه إلى القوانين والأنظمة وتنفيذها، وضمان تدريب مناسب للتعامل مع الشكاوى المحتملة، وتقديم نموذج يُحتذى به من خلال السلوك الشخصي.

آلية حل الشكاوى

الخطوة 1: الحل غير الرسمي و/أو خلال عملية التقييم

يمكن حل معظم الشكاوى بسرعة وبطريقة غير رسمية عبر الحديث مع الأشخاص المعنيين و/أو مع المدير المباشر و/أو خلال التقييمات الرسمية.

لذلك، يتوقع من الموظفين محاولة رفع شكاواهم بشكل غير رسمي مع مديرهم المباشر و/أو خلال التقييمات الرسمية. يتحمل المدير المباشر مسؤولية مناقشة المخاوف بسرية كاملة ومحاولة معالجتها، وقد يحتاج إلى إجراء تحقيقات قبل اتخاذ قرار.

يمكن طلب المشورة من قسم الموارد البشرية حول كيفية حل الشكاوى بشكل غير رسمي. يجب على المدير المباشر و/أو قسم الموارد البشرية إعلام الموظف المعني بالنتيجة شفهيًا أو كتابيًا.

الخطوة 2: الوساطة

تتم هذه الخطوة فقط إذا فشل الحل في الخطوة الأولى.

يمكن لأي طرف طلب معالجة الشكاوى بواسطة وسيط من موظفي جمعية المستقبل للتنمية والبيئة. يلتقي الطرفان بمحاولة حل المشكلة بمساعدة الوسيط المعين.

إذا تم التوصل إلى حل مقبول، تُغلق القضية رسميًا ويُبلغ الموظف بذلك كتابيًا.

إذا لم يتم التوصل إلى حل، يتم الانتقال إلى الخطوة 3.

الخطوة 3: تقديم الشكاوى الرسمية والمناقشة

إذا لم تُحل المشكلة في الخطوتين السابقتين أو لم تكن مناسبة، يجب على الموظف تقديم شكاواه كتابيًا وموقعة ومؤرخة، مع إرفاق الوثائق ذات الصلة، إلى المدير المباشر و/أو قسم الموارد البشرية خلال فترة زمنية معقولة بعد تلقي نتيجة الخطوة 2. يجب أن تتضمن الشكاوى:

- الإشارة إلى استدعاء الإجراءات الرسمية للشكاوى؛
 - الإجراءات غير الرسمية التي تم اتخاذها لحل المشكلة؛
 - وصف مختصر لأسباب الشكاوى، مع التفاصيل والتواريخ وأسماء الأطراف المعنية؛
 - النتيجة المتوقعة.
- عند الاستلام، ينظم المدير المباشر وقسم الموارد البشرية اجتماعًا مع الموظف لمناقشة الشكاوى. إذا لم تُحل الشكاوى، يمكن إحالتها للمستوى الأعلى، ويجب أن يكون مدير البلد متاحًا لأي استفسارات.

الخطوة 4: التحقيق الداخلي

بعد استلام الشكاوى المكتوبة، يبدأ المدير المباشر تحقيقًا مدعومًا من ممثل قسم الموارد البشرية. يختلف أسلوب التحقيق بحسب طبيعة الشكاوى، وهو موضوعي ومحاييد، ويشمل:

- جمع المعلومات من خلال مقابلة الشاكي والأطراف ذات العلاقة والشهود؛
 - جمع الأدلة والوثائق ذات الصلة.
- يتضمن التحقيق عادة اجتماعًا مع الشاكي بأسرع وقت ممكن. يجب على الموظف تقديم أي أدلة داعمة للشكاوى في أقرب وقت. بعد الانتهاء من التحقيق، يقرر المدير مع قسم الموارد البشرية الإجراءات اللازمة، ويعقد اجتماعًا ختامًا مع الموظف.

يتم تأكيد القرار كتابيًا للموظف، وكذلك لأي موظف آخر معني خلال نفس الإطار الزمني. يتابع التنسيق ومدير البلد تنفيذ ومراقبة الإجراءات المتخذة. حسب الحالة، قد يُعد تقريرًا يوضح نتائج التحقيق، مع الاتفاق على تقديم مقتطفات منه فقط إذا احتوى على معلومات شخصية حساسة. يتم توضيح التوصيات والمسؤوليات لتنفيذ الإجراءات المستقبلية. في بعض الحالات، قد يتطلب التحقيق اتخاذ إجراءات تأديبية رسمية.

الخطوة 5: الشكوى إلى المقر الرئيسي لجمعية المستقبل للتنمية والبيئة

إذا فشلت الخطوات السابقة أو لم تكن مناسبة، يمكن للموظفين إرسال شكاوهم عبر آلية الشكاوى العالمية لجمعية المستقبل للتنمية والبيئة على البريد: info@fade-org.ps ، الذي سيراجع القضية ويصنف الشكوى ويقرر الإجراءات، خاصة في الحالات الحساسة. يُعتبر إرسال الشكوى إلى: info@fade-org.ps الملاذ الأخير.

تنفيذ السياسة

المادة 13 – تاريخ تنفيذ السياسة

تدخل سياسة الشكاوى هذه حيز التنفيذ بعد اعتمادها من قِبَل مجلس إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة بتاريخ 17 مارس 2023.

المادة 14 – الالتزام بالسياسة

يُقر موظفو وأعضاء هيئات إدارة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة بالتزامهم بهذه المبادئ من خلال توقيع نموذج قبول سياسة جمعية المستقبل للتنمية والبيئة و/أو توقيع عقد العمل الخاص بهم.
