



Islamic Relief Worldwide

سياسة الشكاوى بالإغاثة الإسلامية عبر العالم

العنوان:	سياسة الشكاوى بالإغاثة الإسلامية عبر العالم
الفئة:	الحوكمة
الرقم المرجعي:	IRW/GOV/005
نوع السياسة:	تشغيلية
التحكم في النسخة:	V1.01
تاريخ الإنشاء:	سبتمبر 2008
آخر تعديل:	أكتوبر 2019
تاريخ المراجعة:	أكتوبر 2021
جهة الاعتماد:	مجلس الإدارة
تاريخ الاعتماد:	أغسطس 2016
معد الوثيقة:	س. كورتس
المساهمون:	
القسم:	الحوكمة
مالك السياسة:	رئيس قسم الحوكمة
للوصول من قبل الجمهور أم الموظفين؟	الجمهور

المحتويات

1	إدارة الإصدار
3	تمهيد
3	بيان السياسة
3	نطاق السياسة
4	المسئوليات
4	قسم الحوكمة
4	رئيس الحوكمة
4	الموظفون والمتطوعون
4	نقاط اتصال الشكاوى (مقرها المكاتب الميدانية)
5	تحديد المشكلة
6	من يمكنه أن يتقدم بشكاوى؟
6	كيف ينبغي تقديم الشكاوى
7	تقديم شكاوى
8	سير العملية
9	السرية وحماية البيانات
9	الإخبار عن المخالفات
10	ماذا تفعل إذا لم تكن راضيًا عن الطريقة التي تم بها معالجة شكاوك
11	الدعم الخارجي في حل الشكاوى

تمهيد

كجزء من إطار عمل المساءلة بالإغاثة الإسلامية عبر العالم (IRW)، وقيمها ومعاييرها مثل [المعايير الإنسانية الأساسية](#)، فإننا نرحب بمعالجة الشكاوى، بل ونعطيها الأولوية التي تستحقها. ونرى أن الإبلاغ والتحقيق وتحديد الشكاوى أمر هام لشرعيتنا كمؤسسة خيرية، ولمنح مستفيدينا وأصحاب المصلحة وموظفينا ومتطوعينا الثقة اللازمة لمساعدتنا على الاستمرار في أداء خدماتنا على نحو أفضل. كما تؤمن الإغاثة الإسلامية عبر العالم بثقافة أن يُدرك موظفونا (على جميع المستويات) ومتطوعونا حاجتنا لتحسين ومعالجة أي جور أو عدم كفاءة في عملنا.

وإنه لمن المهم التفريق بين سياسة شكاوى الإغاثة الإسلامية و [سياسة وإجراءات تظلم الموظفين](#)، حيث توضح الأخيرة سير عملية التظلم للموظفين الذين لديهم مخاوف بشأن عملهم أو ظروف عملهم أو علاقاتهم مع الزملاء ويرغبون في إثارتها مع الإدارة.

بيان السياسة

ترحب الإغاثة الإسلامية في جميع أنحاء العالم - بدءاً من مجلس الأمناء ومجلس الإدارة وانتهاءً بأدنى مستوى إداري - بالشكاوى وآراء المستفيدين وأصحاب المصلحة والموظفين باعتبارها وسيلة أساسية للتعلم وتحسين الأداء. وننظر إلى عملية تقديم الشكاوى باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من الوفاء بقيم التميز لدى المؤسسة والمتمثلة في الإحسان، والرحمة، والعدل، والأمانة. لذلك، فنحن إذ نتعلم من الشكاوى والتعليقات التي تردنا، نسعى أيضاً إلى التطوير المستمر في الأداء والتعرف على عملية الشكاوى نفسها لتوفير آلية شكاوى واستجابة فعالة وآمنة وسرية وشفافة وفي متناول من نخدمهم ونعمل في شراكة معهم.

نطاق السياسة

توضح هذه السياسة موقف الإغاثة الإسلامية عبر العالم من معالجة الشكاوى التي ترد مباشرة إلى مقرات الإغاثة الإسلامية عبر العالم وتلك التي يتم تصعيدها عبر مكاتبنا الميدانية (وفقًا [لسياسة شكاوى المكتب الميداني](#)).

توضح سياسة شكاوى المكاتب الميدانية سير عملية معالجة الشكاوى التي تم تحديدها وتلقيها من قبل مكاتبنا الميدانية وتصعيد تلك الشكاوى الخطيرة إلى الإغاثة الإسلامية عبر العالم.

تسعى الإغاثة الإسلامية عبر العالم إلى تسهيل وتشجيع معالجة الشكاوى على المستوى المحلي في المقام الأول، لكننا نرحب أيضًا بالأفراد الذين يوجهون شكاوهم إلى مقر الإغاثة الإسلامية عبر العالم إذا رغبوا في ذلك.

يجب قراءة هذه السياسة جنباً إلى جنب مع سياسة [الإخبار عن المخالفات](#).

أما إذا كانت الشكاوى تتعلق بطرف ثالث قد تكون أو لا تكون للإغاثة الإسلامية علاقة مع ذلك الطرف، فإن الإغاثة الإسلامية عبر العالم ستحدد للمشتكي جهة الاختصاص لدى الطرف الثالث التي يمكنه التواصل معها بخصوص شكاواه. كما ستتخذ الإغاثة الإسلامية عبر العالم خطوات لتحديد ما إذا كانت إجراءات الطرف الثالث تؤثر على الإغاثة الإسلامية وما إذا كانت المسألة تحتاج إلى إبلاغ سلطات أخرى.

أهداف هذه السياسة هي:

- إنشاء نظام تقديم شكاوى شامل وموحد وموثوق به ويمكن تتبعه.
- تسجيل الشكاوى والتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات العلاجية الملائمة وتقديم الملاحظات في الوقت المناسب وبشكل منهجي.
- ضمان الشفافية الداخلية والخارجية لإجراءات معالجة الشكاوى.
- تطوير وتحسين الإدارة التنظيمية للشكاوى والسياسات والإجراءات.
- اكتساب فهم أفضل لطبيعة وتنوع الشكاوى كي نضمن أن تكون سياساتنا وإجراءاتنا تعكس بشكل ملائم احتياجات أولئك الذين نخدمهم.
- تعزيز المساءلة والتطوير على جميع مستويات المنظمات.

المسئوليات

قسم الحوكمة

- معالجة المعلومات حول الشكاوى بطريقة سرية ووفقًا لمتطلبات حماية البيانات وأمن المعلومات.
- الإقرار باستلام الشكاوى للشاكي وتوثيق الشكاوى.
- الحفاظ على ملفات الشكاوى وتحديثها.
- التواصل بسرية مع مقدمي الشكاوى للحصول على مزيد من المعلومات وتقديم التحديثات.
- التواصل مع أصحاب المصلحة الداخليين / الخارجيين حسب الاقتضاء.
- تصعيد الشكاوى التي تتطلب التحقيق.
- الحصول على تحديثات بشأن التقدم المحرز في القضية والتأكد من إدارة الشكاوى في الوقت المناسب.
- توفير المدخلات والمعلومات لقيادة التحقيقات.
- إغلاق القضية.
- تصعيد الشكاوى للمسؤول ذي الصلة (مسؤول الحماية، مسؤول التحقيق، ومسؤول الاحتيال).
- إعداد تقارير إدارية بشأن الشكاوى.

رئيس الحوكمة

- الحفاظ على الإشراف على سير عملية إدارة الشكاوى ومعالجتها.
- الإشراف على الحوادث / الشكاوى الخطيرة.
- متطلبات إعداد التقارير الخارجية.
- البت في الطعون.

الموظفون والمتطوعون

- الانفتاح على التعليقات الراجعة والشكاوى.
- التعاون والمشاركة في تحقيقات الشكاوى.
- الإبلاغ عن الشكاوى التي يُعبّر فيها عن عدم الرضا عن الإجراءات المتخذة وغير المتخذة من قِبَل الإغاثة الإسلامية عبر العالم ودعم مقدم الشكاوى في تقديم شكاوى من خلال الآلية الصحيحة لإحالة الشكاوى المشار إليها في هذه السياسة.

- التأكيد من أن أي شكاوى مستلمة يتم الإبلاغ عنها لشكاوى الإغاثة الإسلامية عبر هذا البريد الإلكتروني complaints@irworldwide.org

نقاط اتصال الشكاوى (مقرها المكاتب الميدانية)

- معالجة المعلومات حول الشكاوى بطريقة سرية ووفقًا لمتطلبات حماية البيانات وأمن المعلومات.
- تصعيد الشكاوى الخطيرة إلى المقر على النحو المبين في [سياسة شكاوى المكاتب الميدانية](#).
- المسؤوليات على النحو المبين في سياسة شكاوى المكاتب الميدانية.

تعريف الشكاوى

لأغراض هذه السياسة، فإن الشكاوى هي: تعبير عن عدم الرضا عن معايير أو إجراءات أو جودة خدمة ما، أو عدم اتخاذ إجراءات من قبل الإغاثة الإسلامية عبر العالم أو موظفيها وامتطوعيها.

يمكن أن تتضمن الشكاوى ما يلي (وهذه ليست قائمة جامعة مانعة):

- قلق يُبدية مستخدم أو مستفيد من خدمتنا أو صاحب مصلحة أو موظف حول جودة الخدمات التي قدمناها.
- مخاوف حول الحماية (ستتم معالجة الشكاوى وفقًا لسياسات مخصصة: [الحماية \(Safeguarding\)](#)، [حماية الطفل \(Child Protection\)](#)، و [الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين \(PSEA\)](#)).
- قلق يُبدية أحد أفراد الجمهور أو أحد الداعمين بشأن نهج معين لجمع التبرعات أو بشأن إجراء معين في حملة جمع تبرعات.
- قلق بشأن سلوك الموظفين أو المتطوعين أو ممثلي الإغاثة الإسلامية.
- الإبلاغ عن الاحتيال أو الفساد (سيتم معالجة هذه الشكاوى وفقًا ل [سياسة مكافحة الاحتيال والرشوة](#)).
- مخاوف بشأن العبودية الحديثة.

- طلب روتيني للمعلومات.
- استعلام عام عن عمل الإغاثة الإسلامية حول العالم.
- طلب وساطة.
- نزاع تعاقدي.
- طلب تعديل السجلات، على سبيل المثال، إلغاء تبرع أو تحديث تفاصيل اتصال معين.
- طلب لإلغاء الاشتراك من خدمة من خدمات الإغاثة الإسلامية، أو تغيير في تفضيلات التسويق
- طلب دعم يجب أن تكون الشكوى المقدمة إلى الإغاثة الإسلامية عبر العالم تخص إجراء أو عدم اتخاذ إجراء يقع ضمن مسؤولية الإغاثة الإسلامية عبر العالم أو ضمن سيطرتنا وولايتها التنظيمية.

من يمكنه أن يتقدم بشكوى؟

يقبل المقر الرئيس للإغاثة الإسلامية عبر العالم الشكاوى من أي مكان في العالم وبشكل خاص من:

- المستخدمين أو المستفيدين من خدماتنا.
- المنظمات الشريكة.
- المجتمعات المحلية أو الأفراد الذين نعمل معهم.
- المتبرعين أو المانحين.
- عضو من الجمهور سواء كان فردًا أو شركة أو كيانًا آخر في المملكة المتحدة أو حول العالم.
- الموظفين: يجب على الموظفين الراغبين في تقديم شكوى، الرجوع أولاً إلى سياسة وإجراءات التظلم الخاصة بالإغاثة الإسلامية عبر العالم، والتي تشجع الموظفين في المقام الأول على محاولة حل المسائل بشكل غير رسمي بالتشاور مع المدير المباشر (عند الاقتضاء). وهذه السياسة تجدون فيها تفصيل عن عملية تقديم الشكاوى داخل مكان العمل، يحتاج موظفو مكتب الإغاثة الإسلامية المحلي / الموظفين الميدانيون للرجوع إلى سياسات / إجراءات التظلم المحلية.

من هم غير المشمولين بهذه السياسة؟

تجدر الإشارة هنا إلى أن الإغاثة الإسلامية عبر العالم لا يمكنها قبول المسؤولية القانونية أو الوعد باتخاذ إجراءات علاجية لأي من أشكال الفشل داخل تلکم المكاتب الشريكة لها والتي هي كيانات قانونية منفصلة، ولا يمكننا ضمان حل النزاعات أو الخلافات التعاقدية لنفس السبب.

كيف يتم تقديم الشكاوى؟

- بالبريد الإلكتروني إلى: complaints@irworldwide.org
- عبر الموقع الإلكتروني من خلال دالة توصل معنا - ثم انقر على: "[الشكاوى والبلاغات](#)"
- كتابيا إلى: قسم الشكاوى، إدارة الحوكمة، الإغاثة الإسلامية عبر العالم، 19 Rea Street South, Digbeth B5 6LB
- شخصياً: (لترتيب لقاء يرجى الاتصال بالرقم: 0044 0121 605 5555)

يجب على الشاكين الذين يرغبون في تقديم شكوى بشكل شخصي الإتصال بمسؤول الحوكمة عبر الهاتف لترتيب وقت وتاريخ مع شخص معين لأخذ تفاصيل الشكوى.

يجب إبلاغ مقدمي الشكاوى الذين يتواصلون مع الإغاثة الإسلامية عبر العالم عن طريق الهاتف بسياسة شكاوى الإغاثة الإسلامية والطلب منهم تقديم شكواهم بإحدى الطرق المذكورة أعلاه أو شخصياً من خلال أحد الموظفين، كما يجب تزويد صاحب الشكوى بنسخة من سياسة الشكاوى.

يجب إرسال جميع الشكاوى مباشرة إلى عنوان البريد الإلكتروني المذكور أعلاه وليس إلى أي أفراد آخرين من الإغاثة الإسلامية عبر العالم بما في ذلك الرئيس التنفيذي ومجلس الأمناء ومجلس الإدارة.

كما يمكن تلقي الشكاوى بشكل غير مباشر عبر وسائل أخرى مثل وسائل التواصل الاجتماعي أو قد يعبر الأفراد عن عدم رضاهم أثناء التعامل مع أمور أخرى، يتحمل موظفونا مسؤولية تحديد الشكاوى ودعم صاحب الشكوى في ممارسة حقه في تقديم شكواه.

يجب إعادة توجيه أي شكاوى تم تحديدها أو تلقيها مباشرة من قبل الأفراد أو الإدارات الداخلية إلى complaints@irworldwide.org

تقديم شكاوى

يتم تحويل أي شكاوى يتم استلامها إلى قسم الحوكمة الذي يقوم بمعالجة الشكاوى.

المعلومات المطلوبة ينبغي أن تتضمن بشكل مثالي:

- اسم المشتكي وعنوانه ورقم هاتفه وعنوان بريده الإلكتروني.
- طريقة الاتصال المفضلة.
- علاقة صاحب الشكاوى بالإغاثة الإسلامية؛ على سبيل المثال مستفيد، صاحب مصلحة.
- أن تتضمن وقائع الشكاوى التواريخ والأوقات والمكان (الأماكن)، حيثما أمكن، باستخدام كلمات أصحاب الشكاوى أنفسهم.
- استمارة إحالة لحالات الحماية (Safeguarding).

يجب أن تتعلق الشكاوى الصحيحة بما يلي:

- أنشطة الإغاثة الإسلامية، حتى وإن كانت بالتعاقد من الباطن مع منظمة أو شركة أخرى.
- موظفو/متطوعو الإغاثة الإسلامية بما في ذلك أولئك الذين قد يكون عملهم مع الإغاثة الإسلامية توقف.

يتم قبول الشكاوى المتعلقة بموظفي الإغاثة الإسلامية فقط، إذا كانت هذه الشكاوى تتعلق بهؤلاء الموظفين بصفتهم موظفين.

لن تكون الإغاثة الإسلامية مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن تصرفات أو سلوك موظفيها في حال ارتكبوها خارج إطار واجباتهم ومسؤولياتهم بما في ذلك أثناء حياتهم الخاصة أو غير ذلك. يمكن اعتبار الموظفين في البعثات الخارجية ممثلين للإغاثة الإسلامية خارج ساعات العمل العادية.

سير العملية

- بمجرد استلام الشكوى، سوف تفر الإغاثة الإسلامية عبر العالم باستلام الشكوى برد آلي.
- في غضون **3 أيام** عمل، سنرد ردًا كتابيًا رسميًا يقدم تفاصيل ومعلومات الاتصال الخاصة بالشخص أو القسم الذي سيتعامل مع الشكوى.
- قد يُطلب من صاحب الشكوى المزيد من الأدلة، سنحاول الاتصال في ثلاث مناسبات منفصلة، وإذا لم نتلق أي رد خلال شهر واحد من الطلب الأولي، فسيتم إغلاق الشكوى .
- يمكن معالجة غالبية الشكاوى بسرعة، وعادة ما يتم تلقي الرد النهائي في غضون **30 يوم** عمل.
- إذا كانت الشكوى تتطلب عملية تحقيق رسمية، فقد يستغرق الأمر وقتًا أطول.
- إذا لم تتمكن من حل المسألة في غضون **30 يوم** عمل، فسنبقي مقدم الشكوى مطلعًا أولاً بأول، ونشرح سبب التأخير ونشير إلى الوقت الذي نتوقع فيه أن نكون قادرين على تزويد صاحب الشكوى برد نهائي حيثما أمكن ذلك.

السرية وحماية البيانات

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية ومعالجتها على هذا النحو في جميع مراحل نظام معالجة الشكاوى، وهذا يعني أنه سيتم تخزين المعلومات المتعلقة بالشكوى بطريقة آمنة للمدة المطلوبة وفقًا لسياسة الاحتفاظ بالبيانات، ولن يتم الكشف عنها إلا لموظفي الإغاثة الإسلامية الآخرين إذا لزم الأمر *بشدة* لإيجاد حل للشكوى.

في بعض الظروف قد يكون من الضروري الكشف عن المعلومات لطرف ثالث، على سبيل المثال، قد يكون لدينا التزام قانوني لتبادل المعلومات مع هيئة ذات صلة إذا كانت المسألة تنطوي على ارتكاب جريمة جنائية، أو مخاوف حماية تتعلق بأعمال إرهابية.

لن نشارك المعلومات التي تحتوي على بيانات شخصية لطرف ثالث إلا إذا كان لدينا أساس قانوني للقيام بذلك على النحو المحدد في اللوائح العامة لحماية البيانات (GDPR) للاتحاد الأوروبي وقانون حماية البيانات لعام 2018 (DPA). في بعض الحالات، سيعني هذا أنه سيتعين علينا الحصول على موافقة مستتيرة من المشتكي قبل مشاركة بياناته الشخصية مع طرف ثالث.

لمزيد من الإرشادات، يرجى الرجوع إلى [سياسة حماية البيانات](#).

الإخبار عن المخالفات

بالإضافة إلى سياسة الشكاوى، لدينا أيضًا سياسة الإخبار عن المخالفات (Whistleblowing Policy). تهدف هذه السياسة إلى تحديد الترتيبات لتمكين المخبرين من الكشف عن المعلومات ضمن قانون الكشف للمصلحة العامة لعام 1998. إذ يمنح القانون الحماية القانونية للعمال الذين يكشفون عن بعض المخاوف الخطيرة التي تعتبر من المصلحة العامة مما يؤدي إلى نشوء قلق حقيقي بشأن رفاهية وسلامة فرد واحد على الأقل.

وضعت الإغاثة الإسلامية عبر العالم سياسة الإخبار عن المخالفات لضمان كون جميع الموظفين يشعرون بالقدرة على إثارة المخاوف بسرية بل وبدون الكشف عن هويتهم إذا كان الأمر يتعلق بالمصلحة العامة.

ماذا تفعل إذا لم تكن راضياً عن الطريقة التي تم بها معالجة شكاوك؟

تتضمن إجراءات شكاوى الإغاثة الإسلامية عبر العالم في ذاتها آليات إشراف وضمان وذلك للتأكد من إدارة كل شكوى والتحقيق فيها على نحو سليم.

في كل حالة يشرف على البت في الشكوى فريق الشكاوى في الإغاثة الإسلامية عبر العالم الذين هم ليسوا مسؤولين عن التحقيق أو قرار البت في الشكوى.

إذا كنت بعد تلقيك نتيجة شكاوك لا تزال غير راضٍ عن الطريقة التي تمت بها معالجة شكاوك وتعتقد أن الإغاثة الإسلامية لم تتبع إجراءاتها المنصوص عليها في هذه السياسة، يمكنك تقديم التماس بالاستئناف إلى رئيس إدارة الحوكمة بالمؤسسة موضحاً سبب استئنافك للقرار الأصلي.

عند القيام بذلك، من المهم تقديم أسباب إضافية أو جديدة لسبب اعتقادك بأن الأمر **لم** يف بمعايرنا.

- في كل حالة، سيقوم رئيس حوكمة الإغاثة الإسلامية بتقييم أسس الاستئناف واتخاذ الإجراء المناسب:
- قبول الاستئناف على الأسس المذكورة وتنفيذ تحقيق جديد أو إضافي مع فريق تحقيق جديد؛ أو
 - دعم القرار الأصلي في حالة عدم قبول أسباب الاستئناف.
- إن كنت لا تزال غير راضٍ، فقد حددنا منظمين خارجيين (أدناه) يقدمون التوجيه والدعم فيما يتعلق بالإشراف على طريقة عملنا.

الدعم الخارجي في حل الشكاوى

حيثما أمكن، ترحب الإغاثة الإسلامية عبر العالم بفرصة حل الشكاوى داخليًا في المقام الأول، من خلال العملية المشار إليها، ولكن، إذا لم تكن راضيًا عن كيفية تعاملنا مع طلبك، فيرجى ملاحظة الدعم المقدم من الهيئات الخارجية التالية:

إذا كانت لديك شكوى بشأن جمع التبرعات، فيمكن **لمنظم جمع التبرعات** المساعدة، بصفتها الهيئة التنظيمية لجمع الأموال في المملكة المتحدة، والتي يمكنها التحقيق في الانتهاكات المحتملة للمعايير الموضحة في **قانون جمع التبرعات**

<https://www.fundraisingregulator.org.uk>

إذا كانت لديك شكوى بشأن الإعلانات، فيمكن **لهيئة معايير الإعلان** مساعدتك، بصفتها الهيئة التنظيمية للإعلانات، والتي يمكنها التحقيق في الحملات الإعلانية التي قد تشعر أنها غير دقيقة أو مسيئة أو خادعة أو الطريقة التي تتواصل بها المؤسسة الخيرية معك.

<http://www.asa.org.uk>

يقبل تحالف **CHS** الشكاوى ضد منظماته الأعضاء التي تفشل في تطبيق التزاماتها و / أو مبادئ والتزامات **المعيار الإنساني الأساسي**.

complaints@chsalliance.org

مكتب مفوضي المعلومات (ICO)

إن مكتب مفوضي المعلومات (ICO) هيئة مستقلة مقرها المملكة المتحدة تنظم التشريعات المختلفة التي تحكم حقوق المعلومات بما في ذلك اللوائح العامة لحماية البيانات (GDPR) للاتحاد الأوروبي، وقانون حماية البيانات 2018 (DPA) ولوائح الخصوصية والاتصالات الإلكترونية (PECR). إذا كانت لديك مخاوف بشأن ممارسات حقوق المعلومات الخاصة بالمؤسسة، فإن هذه الهيئة يمكنها المساعدة.

<https://ico.org.uk>

بخصوص أي مخاوف خطيرة أخرى يرجى الاتصال **بمفوضية العمل الخيري** Charity Commission.

<https://www.gov.uk/government/organisations/charity-comm>
