



Islamic Relief Worldwide

سياسة الشكاوى بالإغاثة الإسلامية عبر العالم

إدارة الإصدار

العنوان:	سياسة الشكاوى بالإغاثة الإسلامية عبر العالم
الفئة:	حوكمة
الرقم المرجعي:	IRW/GOV/005(A)
نوع السياسة:	تشغيلية
التحكم في النسخة:	V2.0
تاريخ الإنشاء:	سبتمبر 2008
آخر تعديل:	أكتوبر 2022
تاريخ المراجعة:	أكتوبر 2024
جهة الإعتماد:	مجلس الإدارة
تاريخ الإعتماد:	
معد الوثيقة:	س. كورتس
المساهمون:	لجنة مراجعة السياسات، اروين ميتشل، نديم أزهر
القسم:	الحوكمة
مالك السياسة:	المستشار العام
للوصول من قبل الجمهور أم الجمهور الموظفين	

المحتويات

1	إدارة الإصدار
3	تمهيد
3	بيان السياسة
3	نطاق السياسة
4	المسئوليات
4	قسم الحوكمة
4	مدير الشكاوى
5	مسؤول السياسة والامتثال
5	رئيس الحوكمة
5	الموظفون والمتطوعون
5	نقاط اتصال الشكاوى (مقرها المكاتب الميدانية)
5	تحديد المشكلة
6	تصنيف الشكاوى:
6	من يمكنه أن يتقدم بشكاوى؟
7	من لا تشمل هذه السياسة؟
8	سير العملية
8	كيف ينبغي تقديم الشكاوى
8	تقديم شكاوى
9	الشكاوى الكيدية
10	السرية وحماية البيانات
10	الإخبار عن المخالفات
11	الاستئناف
12	الدعم الخارجي في حل الشكاوى
13	ملحق 1

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ

﴿16:90﴾ القرآن

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 وتلقي التغذية الراجعة (التعليقات) هام لمنح أعضاء مجتمعاتنا المستهدفة وأصحاب المصلحة وموظفينا ومتطوعيينا 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.

ستتم إعادة توجيه هذه الأنواع من القضايا إلى الموارد البشرية / الموارد البشرية الدولية لاتباع مسار سياسة التظلم حيث يتم تشجيع الحل غير الرسمي قبل اللجوء إلى إجراء التظلم الرسمي.

بيان السياسة

ترحب منظمة الإغاثة الإسلامية عبر العالم بالشكاوى والتغذية الراجعة من أعضاء المجتمعات المستهدفة وأصحاب المصلحة والموظفين والمتطوعين والعاملين نيابة عن الإغاثة الإسلامية (المتعاقدون والشركاء المنفذون) كآلية رئيسية للتعلم والتحسين. تعتبر عملية تقديم الشكاوى جزءاً لا يتجزأ من تلبية قيمنا المتمثلة في الإحسان والرحمة والعدل والأمانة. من خلال التعلم من الشكاوى والملاحظات التي نلقاها، نسعى أيضاً إلى التطوير المستمر والتعرف على عملية الشكاوى نفسها لتوفير آلية فعالة للشكاوى واستجابة آمنة وسرية وشفافة ويمكن الوصول إليها من قبل أولئك الذين نخدمهم ونعمل بالشراكة 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 (وفقاً 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.

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 شكواه. 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
- التأكد من التعامل مع الشكاوى بشكل متسق وعادل

المسئوليات

قسم الحوكمة

مدير الشكاوى

- معالجة المعلومات حول الشكاوى بطريقة سرية ووفقاً 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
- الحصول على تحديثات بشأن التقدم المحرز في القضية والتأكد من إدارة الشكاوى في الوقت المناسب
- إغلاق القضية وإخطار المشتكين بالنتائج النهائية
- إعداد تقارير إدارية بشأن الشكاوى

مسؤول السياسة والامتثال

- الإدارة اليومية لعملية تلقي الشكاوى في الإغاثة الإسلامية عبر العالم والتعامل معها
- مراقبة عملية تصعيد شكاوى المكاتب الميدانية الحساسة ومتطلبات إعداد التقارير الشهرية وفقاً لسياسة الشكاوى في المكاتب الميدانية
- مراقبة الامتثال لسياسة شكاوى الإغاثة الإسلامية عبر العالم
- المسؤولية عن تحديد الانتهاكات المحتملة لسياسة التشغيل
- الاتصال مع أصحاب المصلحة الداخليين لضمان تسجيل جميع القضايا الواردة إلى الإغاثة الإسلامية عبر العالم
- تصعيد الشكاوى الخطيرة التي تتطلب تحقيق رسمي إلى منسق التحقيقات والامتثال (ستتم معالجة هذه الحالات بعد ذلك وفقاً لعملية تحقيقات الإغاثة الإسلامية عبر العالم مع إشراف رئيس التدقيق الداخلي ومدير التحقيقات)

المستشار العام

- الإشراف على الحوادث / الشكاوى الخطيرة
- متطلبات إعداد التقارير الخارجية
- تحديد الطعون في الشكاوى

الموظفون والمتطوعون

- ضمان مشاركة جميع الشكاوى المستلمة، بغض النظر عن مصدرها، عند استلامها مع شكاوى الإغاثة الإسلامية عبر complaints@irworldwide.org الذي سيشرف على التعامل مع الشكاوى
- التحلي بالصرامة وتقبل الملاحظات والشكاوى
- التعاون والمشاركة في التحقيقات في الشكاوى
- الإبلاغ عن الشكاوى التي يُعبّر فيها عن عدم الرضا عن الإجراءات المتخذة وغير المتخذة من قبل الإغاثة الإسلامية عبر العالم ودعم مقدم الشكاوى في تقديم شكاوى من خلال الآلية الصحيحة لإحالة الشكاوى المشار إليها في هذه السياسة

نقاط إتصال الشكاوى (مقرها المكاتب الميدانية)

- معالجة المعلومات حول الشكاوى بطريقة سرية ووفقاً 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 جودة خدمة ما أو إجراءات أو عدم اتخاذ إجراءات من قبل الإغاثة الإسلامية عبر العالم أو موظفيها ومتطوعيها أو أي شخص يعمل نيابة عن الإغاثة الإسلامية.

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

- قلق يُبديه مستخدم أو مستفيد من خدمتنا أو صاحب مصلحة أو موظف حول جودة الخدمات التي قدمناها
- مخاوف حول الحماية (ستتم معالجة الشكاوى وفقاً لسياسات مخصصة: **الحماية (Safeguarding)**، **حماية الطفل (Child Safeguarding)**، و**الحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسيين (PSEAH)**)
- قلق يُبديه 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 أولئك الذين يمثلون الإغاثة الإسلامية
- الإبلاغ عن الاحتيال أو الرشوة أو الفساد المشتبه به (ستتم معالجة الشكاوى وفقاً لسياسة مكافحة الاحتيال والرشوة والفساد)
- مخاوف بشأن العبودية الحديثة

الشكاوى ليست:

- 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 (يرجى العلم بأننا غير قادرين على الرد على مثل هذه الطلبات الواردة من شكاوى IRW)

يجب أن تكون الشكاوى المقدمة إلى الإغاثة الإسلامية عبر العالم تخص إجراءً أو عدم إتخاذ إجراء يقع ضمن مسؤولية الإغاثة الإسلامية عبر العالم أو ضمن سيطرتنا وولايتها التنظيمية.

يمكن أن تؤدي الشكاوى المقدمة ضد الموظفين إلى إتخاذ إجراءات تأديبية بما يتماشى مع سياستنا التأديبية.

تصنيف الشكاوى:

الشكاوى والتغذية الراجعة الحساسة جزئياً

الشكاوى والتغذية الراجعة المجتمعية المتعلقة بجودة البرنامج وكميته وحسن توقيته وشموليته وعدالته أو فعاليته في المساعدة المتلقاة. لا تتطلب هذه التصعيد إلى المقر الرئيسي ما لم يتم استلامها بشكل متكرر من نفس المشروع / الموقع أو تشكل مخاطر أوسع تتعلق بمخاطر مالية أو قانونية أو تهدد سمعة المؤسسة. يجب التعامل مع هذه الأمور

تحت إدارة فريق الإدارة القطرية مع إشراف المدير القطري / رئيس البعثة. يجب توثيق جميع الإجراءات والتحقيق فيها حسب الضرورة.

الشكاوى الحساسة:

الحماية - الشكاوى المتعلقة برفاهية أو حماية الأطفال والبالغين المستضعفين و / أو المتعلقة بالتحرش الجسدي أو اللفظي أو الجنسي، والاعتداء والاستغلال والإيذاء، والسلامة والأمن، والعبودية الحديثة أو الكرامة في العمل. يجب إخطار الشكاوى المتعلقة بقضايا الحماية إلى نقطة اتصال الحماية (SFP) ومسؤول الحماية بالإغاثة الإسلامية عبر العالم (protection@irworldwide.org)

يجب إخطار المقر الرئيسي على الفور بالاحتيال والفساد ومخاطر السمعة والعنف الجسدي والمخاوف القانونية أو الشكاوى المتعلقة بأعضاء فريق الإدارة العليا في البلد عبر البريد الإلكتروني complaints@irworldwide.org

من يمكنه أن يتقدم بشكوى؟

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

- المستخدمين أو المستفيدين من المجتمعات المستهدفة الذين يتلقون خدماتنا
- المنظمات الشريكة
- المجتمعات المحلية أو الأفراد الذين نعمل معهم
- المتبرعين
- 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 / الموظفون الميدانيون للرجوع إلى سياسات / إجراءات التظلم المحلية.
- المتطوعين
- المقاولون
- الشركاء المنفذون

من غير مشمول 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 تلك المكاتب الشريكة لها والتي هي كيانات قانونية منفصلة، ولا يمكننا ضمان حل النزاعات أو الخلافات التعاقدية لنفس السبب.

إذا تلقينا شكوى لا تتعلق بالإغاثة الإسلامية عبر العالم، فسوف نبذل قصارى جهدنا لدعم مقدم الشكوى في تحديد مصادر بديلة للدعم بخصوص شكاوهم حيثما أمكن ذلك.

سير العملية

كيف ينبغي تقديم الشكاوى

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

يجب على الشاكين الذين يرغبون في تقديم شكوى بشكل شخصي الاتصال بمدير الشكاوى 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 شكاوهم 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.

سيتم إعادة توجيه أي شكوى يتم تلقيها من خلال هذه القنوات إلى شكاوى الإغاثة الإسلامية عبر العالم عند استلامها.

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 الذين يراقبون حسابات وسائل التواصل الاجتماعي مسؤولية تحديد الشكاوى ودعم صاحب الشكوى في ممارسة حقه في تقديم شكاواه من خلال القناة المناسبة وإخطار شكاوى IRW بمثل هذه المنشورات.

يجب إعادة توجيه أي شكاوى تم تحديدها أو تلقيها مباشرة من قبل الأفراد أو الإدارات الداخلية إلى complaints@irworldwide.org بما في ذلك المخاوف المتعلقة بالعمل لأغراض التسجيل (تمت إزالة التفاصيل الشخصية). يجب بعد ذلك حذف البريد الإلكتروني المستلم.

تقديم شكاوى

يتم تحويل أي شكاوى يتم إستلامها 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
- أي دليل قد يكون متاحًا لدعم شكاوهم
- استمارة إحالة لحالات الحماية (Safeguarding)

يحق لمقدم الشكاوى عدم الكشف عن هويته

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.

لن يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بموظفي الإغاثة افسلامية إلا بموجب هذه السياسة إذا كانت الشكاوى تتعلق بالموظفين الذين يؤدون واجباتهم العملية أو يقومون بشيء وثيق الصلة بعملهم. لن تكون الإغاثة الإسلامية مسؤولة عن سلوك أي من موظفيها خارج واجبات عملهم، على سبيل المثال أثناء حياتهم الخاصة، أو في العمل خارج الإغاثة الإسلامية. يمكن اعتبار الموظفين الموفدين في بعثات خارجية ممثلين للإغاثة الإسلامية خارج ساعات العمل العادية.

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 يمثلون الإغاثة الإسلامية خارج ساعات العمل العادية.

الإغاثة الإسلامية عبر العالم ليست سلطة تحقيق. عندما يتم تقديم ادعاء أو شكاوى حماية فيما يتعلق بموظف بالإغاثة الإسلامية تتعلق بنشاط خارج واجبات ومسؤوليات عمله بالإغاثة الإسلامية ولكنه يثير قلقًا بخصوص الموظف وذو صلة بدوره/ واجباته، عندئذٍ ستنظر الإغاثة الإسلامية في القيام بالإجراء المناسب وإجراء الإحالات المناسبة إلى الوكالات الاجتماعية أو وكالات إنفاذ القانون ذات الصلة حسب الضرورة.

الشكاوى الكيدية

سيتم التعامل مع أي شكاوى يتم تلقيها والتي ثبت أن الدافع وراءها كيدي وفقاً لعملياتنا الداخلية أو يتم الإبلاغ عنها إلى أي جهة خارجية أو سلطة خارجية ذات صلة حسب الاقتضاء.

- بمجرد استلام الشكاوى، سوف تقرر الإغاثة الإسلامية عبر العالم باستلام الشكاوى برد آلي
- في غضون 3 أيام عمل، سنرد ردًا كتابيًا رسميًا للإقرار بالاستلام
- قد يطلب من صاحب الشكاوى المزيد من الأدلة. سنحاول الاتصال في ثلاث مناسبات منفصلة. إذا لم نتلقى أي رد خلال شهر واحد من الطلب الأولي، فسيتم إغلاق الشكاوى.
- ستقوم شكاوى IRW بالتنسيق مع أصحاب المصلحة الداخليين المعنيين للتأكد من الحقائق والحلول الممكنة للشكاوى
- يمكن معالجة غالبية الشكاوى بسرعة، وعادة ما يتم تلقي الرد النهائي في غضون 30 يوم عمل. إذا كانت الشكاوى تتطلب عملية تحقيق رسمية، فقد يستغرق الأمر وقتًا أطول. إذا لم نتمكن من حل المسألة في غضون 30 يوم عمل أو يتم فتح تحقيق رسمي، فسنبقي مقدم الشكاوى مطلعاً أولاً بأول، ونشرح سبب التأخير ونشير إلى الوقت الذي نتوقع فيه أن نكون قادرين على تزويد صاحب الشكاوى 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 بالشكاوى بطريقة آمنة للمدة المطلوبة وفقاً لسياسة الاحتفاظ بالبيانات، ولن يتم الكشف عنها إلا لموظفي الإغاثة الإسلامية الآخرين إذا لزم الأمر بشدة لإيجاد حل للشكاوى.

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 مستنيرة 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 وفقاً لقانون 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.

يجب الاحتفاظ بالإبلاغ عن المخالفات للمخاوف الخطيرة للغاية على النحو المبين في السياسة (مثل الحماية والاحتيايل والرشوة والفساد والعبودية الحديثة أو سوء الإدارة الجسيم داخل المنظمة). لا ينبغي توجيه القضايا التي تقع ضمن تعريف الشكاوى عبر مسلك الإبلاغ عن المخالفات.

لدينا أيضًا مرفق [Safecall](#)، وهو آلية إبلاغ خارجية من جهة خارجية تسمح بالإبلاغ المُجهَّل (غير معروف الهوية) عن مخاوف الإبلاغ عن المخالفات مع الوصول إلى المترجمين الفوريين والأرقام المجانية في غالبية المقاطعات التي نخدمها. يمكن الوصول إلى هذه الخدمة عبر الهاتف أو الإنترنت.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى سياسة الإبلاغ عن المخالفات.

الاستئناف

تتضمن إجراءات شكاوى الإغاثة الإسلامية عبر العالم في ذاتها آليات إشراف وضمان وذلك للتأكد من إدارة كل شكاوى والتحقيق فيها على نحو سليم. في كل حالة، يشرف على البت في الشكاوى فريق الشكاوى في الإغاثة الإسلامية عبر العالم الذين هم ليسوا مسؤولين عن التحقيق.

إذا كنت بعد تلقيك نتيجة شكاوك لا تزال غير راضي عن الطريقة التي تمت بها معالجة شكاوك وتعتقد أن الإغاثة الإسلامية لم تتبع الإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة، يمكنك تقديم إلتماس بالاستئناف إلى المستشار العام موضحاً سبب استئنافك للقرار الأصلي. يجب تقديم هذا في غضون 10 أيام من إرسال نتيجة الشكاوى.

يجب تقديم طلبات الاستئناف إلى Complaints@irworldwide.org مع الإشارة بوضوح إلى "استئناف".

لن يتم قبول الاستئناف إلا للأسباب التالية وسيطلب من الشخص الذي يستأنف القرار أن يذكر في استئنافه ما ينطبق مما يلي مع تقديم التفاصيل اللازمة:

- فشلت الإغاثة الإسلامية عبر العالم في اتباع هذه السياسة أو الإجراءات وكان لهذا الفشل تأثير ضار على مقدم الشكوى
- لم يكن القرار معقولاً في الظروف القائمة على "فئة أو مجموعة من الردود المعقولة"
- كانت العقوبة المفروضة غير متناسبة
- يمكن تقديم معلومات أو أدلة جديدة وهامة لم تستخدم للتوصل إلى القرار الأصلي

في كل حالة، سيقوم المستشار العام بتقييم أسس الاستئناف خلال 10 أيام من استلام الاستئناف واتخاذ الإجراء المناسب:

سيقرر المراجع ويخبر بأنه:

- لا توجد تحسينات على معالجة الشكاوى
- هناك تحسينات على معالجة الشكاوى
- معالجة الشكاوى تنطوي على خطأ أو مزيد من الاستفسارات مطلوبة حيث يمكن أن تتأثر النتيجة
- قد يلزم إجراء تحقيق

بعد استنفاد عملية الاستئناف، يمكن التوجه إلى منظمينا الخارجيين (أدناه) الذين يقدمون التوجيه والدعم فيما يتعلق بالإشراف على طريقة عملنا.

الدعم الخارجي في حل الشكاوى

حيثما أمكن، ترحب الإغاثة الإسلامية عبر العالم بفرصة حل الشكاوى داخلياً في المقام الأول من خلال العملية المشار إليها. ولكن، إذا لم تكن راضياً 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، 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، 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

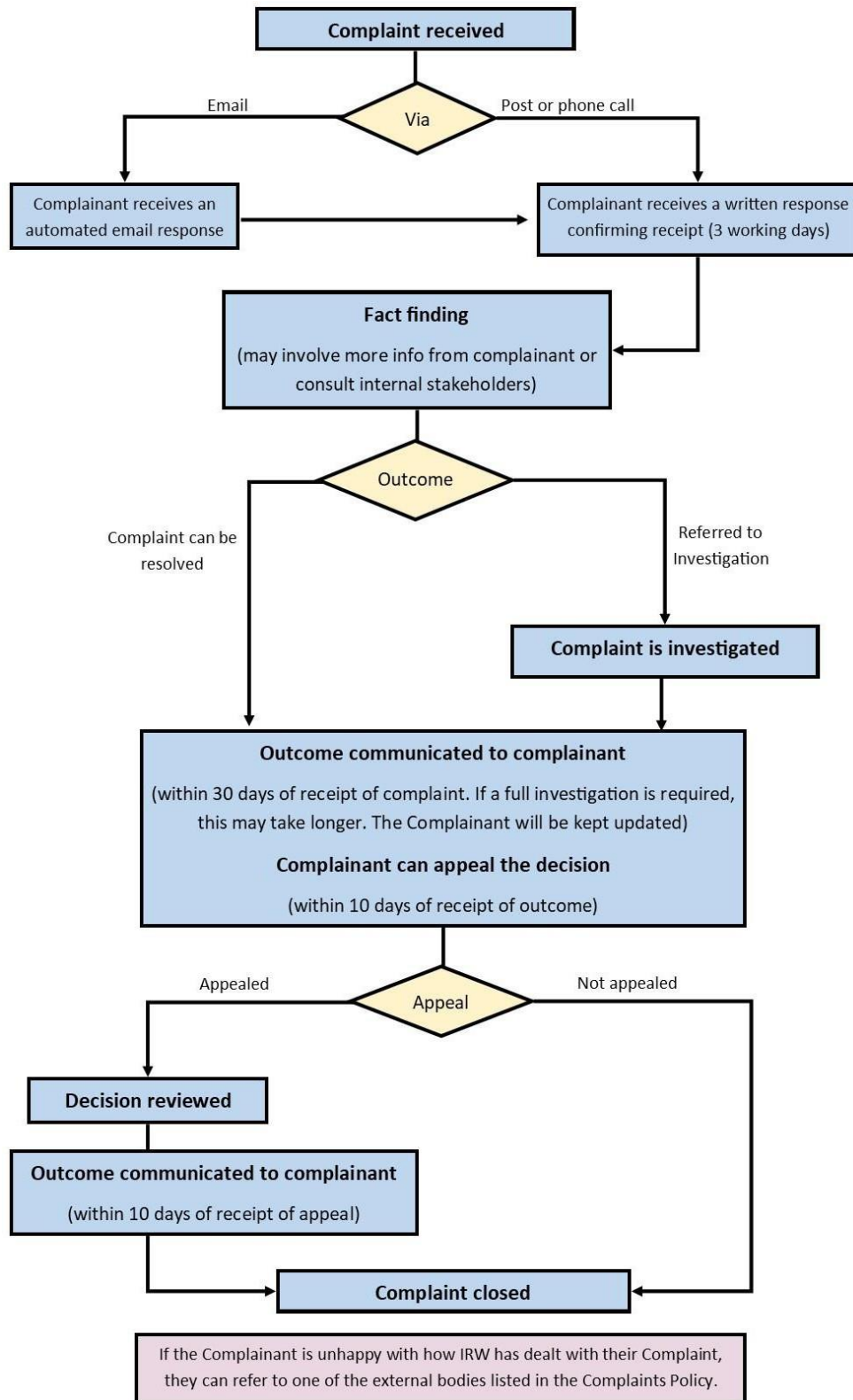
مكتب مفوضي المعلومات (ICO)

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 كنت لديك مخاوف بشأن ممارسات حقوق المعلومات الخاصة بالمؤسسة، فإن هذه الهيئة يمكنها المساعدة.

<https://ico.org.uk>

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

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



Complaint received	تم استلام الشكوى
Via email	عبر البريد الإلكتروني
Via post or phone call	عبر البريد أو مكالمة هاتفية
Complainant receives an automated email response	يتلقى المشتكي ردًا آليًا عبر البريد الإلكتروني
Complainant receives a written response confirming receipt (3 working days)	يتلقى مقدم الشكوى ردًا خطياً يؤكد الاستلام (3 أيام عمل)
Fact finding (may involve more info from complainant or Consult internal stakeholders)	تقصي الحقائق (قد يتضمن مزيدًا من المعلومات من مقدم الشكوى أو استشارة أصحاب المصلحة الداخليين)
Outcome	النتيجة
Complaint can be resolved	يمكن حل الشكوى
Referred to investigation	يشار إلى التحقيق
Complaint is investigated	يتم التحقيق في الشكوى
Outcome communicated to complainant (within 30 days of receipt of complaint. If a full investigation is required, this may take longer. The Complainant will be kept updated) Complainant can appeal the decision (within 10 days of receipt of outcome)	تم إبلاغ النتيجة إلى المشتكي (في غضون 30 يومًا من استلام الشكوى. إذا كان التحقيق الكامل مطلوبًا، فقد يستغرق ذلك وقتًا أطول. سيتم تحديث مقدم الشكوى) يمكن للمشتكي استئناف القرار (في غضون 10 أيام من استلام النتيجة)
Appeal	استئناف
Appealed	استأنف
Not appealed	لم يستأنف
Decision reviewed	مراجعة القرار
Outcome communicated to complainant (within 10 days of receipt of appeal)	تم إبلاغ النتيجة إلى المشتكي (في غضون 10 أيام من استلام الاستئناف)
Complaint closed	تم إغلاق الشكوى
If the Complainant is unhappy with how IRW has dealt with their Complaint, they can refer to one of the external bodies listed in the Complaints Policy.	إذا كان مقدم الشكوى غير راضٍ عن كيفية تعامل IRW مع شكواه، فيمكنه الرجوع إلى إحدى الهيئات الخارجية المدرجة في سياسة الشكاوى.