



المنظمة العالمية للحركة الكشفية سياسة تقديم الشكاوى

مقدمة:

توضح الوثيقة التي نحن بصددتها السياسة العالمية التي يجب إتباعها عند التعامل مع الشكاوى / الشكاوى ذات العلاقة بالمسائل والأنشطة المتعلقة بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية على المستوى العالمي. في الوقت نفسه فهي لا تتعامل مع أنشطة أو ممارسات ذات علاقة بجمعية بعينها، فمثل هذه الشكاوى الأخيرة يجب أن توجه للجمعية نفسها. ولا تطبق هذه السياسة على الشكاوى الداخلية للمكتب الكشفي العالمي، والشكاوى والمسائل / القضايا الأساسية التي تغطيها سياسة داخلية منفصلة.

تعريف:

أ- الشكاوى: تشمل الشكاوى نفسها أو النزاع.

ب- الشكاوى المفتعلة: هي شكاوى يكون الغرض والقصد منها مضايقة، أو إخراج أو التسبب في أعباء ومصاريف قضائية للمنظمة أو للفرد. والشكاوى المفتعلة هي شكل من أشكال الإساءة ذلك أن لها القدرة على إيذاء أو إزعاج (تشويش) حياة شخص آخر وربما يترتب على ذلك إيذاءً نفسياً.

الغرض:

ضمان أن الشكاوى التي رفعها أو تقدم بها الفرد أو المجموعة أو الجمعية قد تم التعامل معها بعدالة وشفافية، بالإضافة لمنح المنظمة العالمية للحركة الكشفية الفرصة للتعلم وتحسين أسلوب عملياتها ومستوى أدائها بدلاً من ان تتلقى رد فعلى نقدي لاذع، وفي حالة ما إذا كان الشاكي عضواً في جمعية كشفية وطنية، فإن المكتب الكشفي العالمي يحتفظ بالحق في إخطار الجمعية الكشفية الوطنية.

فالغرض من هذه السياسة هو:

- توفير إجراءات للشكاوى تكون عادلة وواضحة وسهلة الاستخدام من طرف أى شخص يرغب في تقديم شكاوى ما.
- ضمان أن كل الشكاوى يتم دراستها والتحقيق فيها بشفافية وعدالة وفي الوقت المناسب.
- ضمان أن الشكاوى – أينما كان ذلك ممكناً – قد تم حلها والبت فيها وأن العلاقات قد تم إصلاحها من جديد.
- جمع المعلومات التي تساعدنا في تحسين أدائنا وممارساتنا، ومن أجل تنفيذ كامل للسياسة، سيقوم المكتب الكشفي

العالمي بـ:

- ✓ ترجمة السياسة للغات الخمس الرسمية للمنظمة العالمية للحركة الكشفية.
- ✓ الإعلان عن وجود إجراءات معينة لتقديم الشكاوى ومن ثم يعرف الجميع كيف يتقدمون بشكاوهم.
- ✓ التأكد من أن كل فريق عمل المكتب الكشفي العالمي والمتطوعين والذين يشاركون في أنشطة باسم أو نيابةً عن المنظمة العالمية للحركة الكشفية يعرفون كيف يكون التصرف حال ما تلقوا أى شكاوى في هذا الإطار.



من أين تقدم الشكاوى:

من الممكن أن تقدم الشكاوى من طرف أى فرد أو أى جمعية كشفية. ويكون التعامل مع الشكاوى فى ضوء هذه السياسة فقط إذا ما جاء تلقيها كتابياً.

السرية:

سيتم التعامل مع كافة المعلومات ذات العلاقة بالشكاوى المقدمة بدقة بالغة، وإخطار ومشاركة هذه المعلومات فقط مع هؤلاء الذين يجب أن يكونوا على دراية بها وذوى العلاقة وسيتبعون أى متطلبات لحماية المعلومات والبيانات.

المسئولية:

تقع المسئولية العامة لهذه السياسة وتنفيذها على عاتق السكرتير العام. ويكون هناك تفويض من السكرتير العام للمنظمة العالمية للحركة الكشفية بعمل اللازم.

المراجعة:

يتم مراجعة هذه السياسة بانتظام وتحديثها إذا ما لزم الأمر.

تم اعتمادها فى: 22 مارس 2015

آخر مراجعة فى: سبتمبر 2016

مبادئ أساسية:

- أ- حتى يتم النظر والإلتفات للشكاوى المقدمة يجب أن تكون ذات علاقة بالمسائل والأنشطة الخاصة بالمنظمة العالمية للحركة الكشفية على المستوى العالمى، ويشمل فى ذلك المكتب الكشفى العالمى واللجنة الكشفية العالمية وهيئاتها الفرعية حسب إطار العمل العملى للفترة الثلاثية.
- ب- يجب أن يتم التعامل مع كل الشكاوى بجدية وبسرعة و فى الوقت المناسب وتشجيع إصلاح ومعالجة العلاقات.
- ج- أينما كان ذلك ممكناً، يجب أن يتم التعامل مع أى شكاوى على مستوى منشأتها.
- د- على الشخص الذى تقدم له الشكاوى أن يقوم فى المقام الأول ببذل كل الجهود لإستبيان المسائل بوضوح ومحاولة حل هذه الشكاوى قدر ما أمكن ذلك. وبعد الدراسة، من الممكن أن ترفع الشكاوى للسلطة الأعلى التالية بالمكتب الكشفى العالمى أو لعضو لجنة تسيير الأعمال إذا كانت الشكاوى المقدمة ضد عضو باللجنة.
- ذ- على عضو البحث والتقصى :
 - أن يقدم لكل أطراف الشكاوى الفرصة الكاملة لعرض وجهات نظرهم بكل وضوح لضمان أن كل الحقائق واضحة ومفهومة.
 - أن يدرس وبكل دقة كل الحقائق ووجهات النظر.



- أن يطلب النصح والمشورة ورأى الآخرين مستعيناً بالهياكل والإجراءات الكشفية.
- عند قيامه بإتخاذ قرار عليه أن يسعى لإيجاد حل يتفق مع مبادئ العدالة الطبيعية، والأخلاق الكشفية وطبع لكل الأطراف.
- تسجيل العوامل والعناصر التي أعتمد عليها في قراره.
- و- في حالة أن الأمر غير قابل للحل حتى بعد كل المحاولات والخطوات التي تم إتخاذها في هذا الإطار على هذا المستوى، يجب رفعها للمستوى الأعلى التالي في المكتب الكشفي العالمي للبت فيها والحل.
- ز- إذا ما كانت النتيجة غير مقبولة، حينئذ يمكن لأى من الطرفين الطعن في القرار وطلب رفع الأمر برتمه للمستوى التالي في المكتب الكشفي العالمي.
- ح- يمكن لأى طرف من الأطراف الطعن في القرار بالكتابة مباشرةً لعضو التحقيق وأن يطلب برفع الأمر للمستوى الأعلى التالي بالمكتب الكشفي العالمي. على أنه يجب أن يتضمن الطعن الكتابي الأسباب التي توجب إعادة النظر في القرار.
- ط- إذا ما كانت الشكوى متعلقة بممارسة غير قانونية محتملة أو إساءة للأطفال، فإنه يجب رفع الأمر على الفور وإرسالها على Complaints@scout.org وفور تلقي إخطار بتلقى الرسالة، سيقوم المكتب الكشفي العالمي على الفور بإرسالها وإحالتها للسلطة ذات العلاقة للتعامل مع الموضوع من طرفهم.
- ل- إذا ما كانت الشكوى تتعلق بجريمة ما، يجب إخطار الشاكي بأنه يمكن تقديم الأمر برتمه أمام الشرطة في أى وقت.
- ع- في ظروف قليلة قد يتسبب إستثناء طلب في هذه العملية في رفع الموضوع لمستوى أعلى عما كان المفترض له. ومتى حدث ذلك، يجب إجراء تشاور مع الموظفين المحليين أو المسؤولين عن تعيينهم.
- م- في حالة أن تم تصنيف شكوى ما بأنها شكوى مفتعلة، قد يلجأ السكرتير العام للتشاور مع لجنة تحقيق متخصصة لإتخاذ الإجراءات المناسبة في هذا الموقف.

معايير/ شروط الشكاوى المفتعلة:

يمكن تصنيف الشكاوى على كونها شكاوى مفتعلة إذا ما توفرت فيها أى من المعايير/الشروط التالية:

- أ- الأمر لا يزال قائماً في متابعة الشكوى حيث أن الإجراءات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى قد تم إستفادها وإنفاذها عن أكملها.
- ب- تكرار عدم الرغبة في قبول الأدلة الثبوتية (الوثائق) والتي قدمت بكونها أمراً حقيقياً، وكران تلقي رد مناسب على الرغم من المراسلات التي تفيد بالرد على شكاوهم، أو عدم قبول أنه من الصعب أحياناً التأكد من صحة الحقائق المقدمة.
- ج- التركيز المنتظم والمستمر على أمور تافهة وعديمة القيمة للحد المبالغ فيه.



- د- الإثارة الدائمة والمستمرة لمسائل (أمور) جديدة أو طلب إطالة التواصل عن طريق إثارة المزيد من المخاوف أو الإستفسارات أثناء التعامل مع الشكوى المقدمة (ملاحظة : يجب أن يكون هناك نوع من الإهتمام فى عدم تجاهل المسائل الجديدة التى تختلف جوهرياً عن الشكوى الأصلية).
- ذ- التقدم بشكاوى أو طلبات غير معقولة / عقلانية التى تفرض أعباء كبيرة على المنظمة حيث بات من الواضح أن الغرض من الشكوى التشويه والإزعاج أو ان يكون لها من التأثير فى مضايقة شخص آخر أو أنه يمكن وصفها على أنها إستحوازية أو غير واضحة.
- ر- التقدم بشكاوى ومزاعم متكررة والتى تتجاهل الردود التى تم تقديمها سلفاً.

حل الشكاوى:

المرحلة الأولى:

فى العديد من الحالات، الشخص المسئول عن المسألة محل الشكوى ربما كان هو نفسه أفضل من يقوم بحل الشكوى. وبتلقى الشكوى، سيتم تحويلها فى ضوء توجيه من السكرتير العام لعمل الإجراءات اللازمة فى محاولة لحل القضية. وعليه يجب رفع الشكوى وعرضها فى غضون ثلاثة أشهر من تقديمها لمعرفة الحقائق.

هناك مواقف قليلة جداً بل ونادرة يختار المكتب الكشفى العالمى فيها عدم الرد على الشكوى كليةً. **وتلك الحالات هي:**

- عندما تكون الشكوى عن شئ ليس للمكتب الكشفى العالمى أو المنظمة العالمية للحركة الكشفية علاقة مباشرة به. وقد يختار عضو فريق العمل المسئول والمخول له المسئولية الذى تم اختياره لهذه المهمة الرد على هذه الشكوى لتبرئة ساحة المنظمة العالمية ولكن الأمر ليس بالإلزامى.
- عندما يتابع شخص دون سبب معقول ولا مقبول شكوى رد عليها المكتب الكشفى العالمى فعلياً. وفى هذه الحالة سيتم منحهم نقاطاً تصعيدية ولكن فى نفس الموقف يمكن أن يختار المكتب الكشفى العالمى بالأمر بترتيب، وسيقوم دائماً عضو فريق العمل المسئول والمخول له المسئولية الذى تم اختياره لهذه المهمة بإخطار الشاكي بقرار القيام بذلك.

▪ عندما يكون الشاكي مسيئاً بشكل واضح، أو متعصباً أو هجوماً فى سلوكه.

▪ عندما يضايق الشاكي أعضاء فريق العمل.

▪ عندما تكون الشكوى غير واضحة ومتفككة

- عندما تكون الشكوى قد أرسلت فعلياً للمنظمة العالمية للحركة الكشفية أو المكتب الكشفى العالمى ولعدد من الجهات والجمعيات الأخرى كجزء من مجمل البريد العادى أو البريد الإلكتروني.

لن يمكن للمنظمة العالمية والمكتب الكشفى العالمى أن ترد على الشكاوى المجهولة، ومع ذلك، سيبحث ويدرس المكتب الكشفى العالمى الشكوى ويستعين بالمعلومات المتوفرة من أجل الإصلاح والتحسين بأى طريقة وأسلوب متاح. وفى حالة



ما إذا كانت الشكاوى متعلقة بشخص معين وأنها ليست بقضية جنائية، يجب إخطار هذا الشخص ومنحه فرصة للرد. وسيقوم عضو فريق العمل المسؤول والمخول له المسؤولية الذي تم اختياره لهذه المهمة بالإفادة بتلقى كل الشكاوى التي ترد على البريد الإلكتروني Complaints@scout.org ومن جانبه سيقوم السكرتير العام باخطار لجنة تسيير الأعمال بمن سيتم اختياره للتعامل مع هذه الشكاوى وسيخطرهم أولاً بأول حيال أي تغيير.

وبشكل مثالي، يجب أن يتلقى المتقدمون بالشكاوى رداً نهائياً (من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية) من المكتب الكشفي العالمي في غضون 4 أسابيع وفي حالة ما لم يكن ذلك ممكناً بسبب (على سبيل المثال) عدم إستكمال كافة التحقيقات، يجب إرسال تقرير متقدم مع الإشارة والتوضيح متى سيتم تقديم وإرسال الرد الكامل.

وسواء أكانت الشكاوى مبررة أو لا، فإن الرد على الشاكي يجب أن يوضح الإجراء الذي تم، لبحث وتحري الشكاوى المقدمة، وخالصة عملية التقصى والبحث، وأي إجراء تم كنتيجة لهذه الشكاوى.

المرحلة الثانية:

في حالة شعور الشاكي بأن المشكلة لم تحل بالشكل المرضي في المرحلة الأولى، يمكنه طلب إعادة النظر والبت في الشكاوى. ويمكن لهذا الإستئناف (إعادة البحث والتقصى) أن يتم فقط في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ الرد في المرحلة الأولى. ومن جانبه سيقوم السكرتير العام أو لجنة تسيير الأعمال (في حالة الشكاوى المقدمة ضد السكرتير العام) بتحديد العملية المناسبة لذلك. ولحل ذلك، يمكن طلب مساعدة خارجية. وسيكون القرار الذي يتم التوصل إليه أو إتخاذه في هذه المرحلة نهائياً.

المراقبة والتعلم من الشكاوى

يتم مراجعة كل الشكاوى سنوياً لتحديد أي الإتجاهات، التي قد تشير للحاجة لإتخاذ المزيد من الإجراءات.