



ПОЛИТИКА ВОСД ПО ЖАЛОБАМ

ВВЕДЕНИЕ

Данная политика описывает процедуру рассмотрения жалоб, которые напрямую относятся к вопросам и деятельности, связанными со Всемирной Организацией Скаутского Движения (ВОСД) на глобальном уровне. Эта политика не распространяется на деятельность, которая является специфической или происходит в Национальных Скаутских Организациях (НСО). Такого рода жалобы должны быть направлены исключительно в адрес НСО. Данная политика также не применяется для внутренних жалоб Всемирного Скаутского Бюро, жалоб и вопросов дисциплины, поскольку рассмотрение таких жалоб регулируется отдельной внутренней политикой.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

- а) Жалоба: включает предмет недовольства или спор.
- б) Судяжническая жалоба: жалоба, цель которой нанести беспокойство, смутить или причинить юридические издержки Организации и/или физическому лицу. Судяжническая жалоба является одной из форм злоупотребления, поскольку может навредить или разрушить жизнь другого человека, а также может привести к психологической травме.

НАЗНАЧЕНИЕ

Гарантировать, что жалоба, инициированная физическим лицом, группой лиц или НСО, будет рассмотрена справедливо и беспристрастно; а также обеспечить для ВОСД возможность изучать и совершенствовать свои действия, повысить отдачу в получении обратной связи. Если заявитель является членом НСО, ВСБ оставляет за собой право информировать НСО. Эта политика действует, чтобы:

- обеспечить процедуру подачи жалобы, которая является справедливой, прозрачной и простой в использовании для любого лица, желающего подать жалобу;
- убедиться, что все жалобы рассматриваются беспристрастно и своевременно;
- убедиться, что по жалобам, когда это возможно, приняты решения, и что отношения восстановлены;
- собрать информацию, которая поможет повысить эффективность работы и практики.

Для полной реализации этой Политики, Всемирное Скаутское Бюро (ВСБ):

- переведет Политику на все пять рабочих языков ВОСД
- проинформирует о существовании процедуры рассмотрения жалоб, чтобы люди были осведомлены о том, как подать жалобу;
- убедится, что все сотрудники Всемирного Скаутского Бюро и волонтеры, вовлеченные в деятельность в интересах и от имени ВОСД, осведомлены о шагах, которые следует предпринять в случае получения жалобы.

ОТ КОГО ПОСТУПАЮТ ЖАЛОБЫ

Жалобы могут исходить от любого лица или организации (в том числе НСО). В соответствии с данной Политикой жалоба может рассматриваться только, если она получена в письменной форме.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Вся информация по жалобе обрабатывается конфиденциально; о жалобе осведомляются только заинтересованные стороны; соблюдаются все соответствующие требования по защите данных.

ОБЯЗАННОСТЬ

Вся ответственность за данную Политику и её применение лежит на Генеральном Секретаре ВОСД. На основе переданных Генеральным Секретарём ВОСД полномочий, назначенный сотрудник будет осуществлять сортировку жалоб.



ПЕРЕСМОТР

По мере необходимости эта Политика регулярно пересматривается и обновляется.

Политика была принята 22 марта 2015 г.

Последний пересмотр производился в сентябре 2016 г.

Жалобы следует направлять на электронный адрес: complaints@scout.org

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

(а) Для того, чтобы жалоба была рассмотрена, она должна относиться к вопросам и деятельности, связанной с ВОСД на глобальном уровне, включая Всемирное Скаутское Бюро, Всемирный Скаутский Комитет и его подструктуры, действующие в течение трёхлетнего периода.

(б) Все жалобы должны рассматриваться всерьёз и оперативно, получать своевременные решения для содействия поддержанию отношений.

(в) По возможности любая жалоба должна рассматриваться и решаться на том уровне, на котором она возникла.

(г) Лицо, к которому жалоба поступила изначально, должно приложить все усилия, чтобы эффективно прояснить вопросы и попытаться, если это возможно, решить проблему. После рассмотрения, указанное лицо может направить жалобу на следующий уровень полномочий ВСБ или, если жалоба была подана на члена Всемирного Скаутского Комитета, члену Управляющего Комитета.

(д) Рассматривающее жалобу лицо:

- должно предоставить всем заинтересованным сторонам возможность четко высказать свое мнение, чтобы гарантировать, что все факты очевидны и понятны;
- должно рассмотреть все факты и точки зрения;
- может обратиться за помощью к другим структурам и процедурам, действующим в Скаутинге;
- при принятии решения изыскивает такое решение, которое в соответствии с принципами естественной справедливости и скаутской этики удовлетворит обе стороны;
- должно письменно зафиксировать причины, на которых основывалось принятое решение.

(е) Если вопрос не может быть решён после того, как на первичном уровне полномочий все разумные меры были приняты, жалоба должна быть передана для принятия решения на следующий уровень полномочий в ВСБ.

(е) Если по решению не достигнуто согласие, то любая из сторон может обжаловать решение и просить, чтобы вопрос был передан на следующий уровень полномочий ВСБ.

(ж) Любая из сторон может обжаловать решение письменным обращением в адрес лица, рассматривающего жалобу, и потребовать, чтобы вопрос был передан на следующий уровень полномочий ВСБ. Письменное обращение должно содержать причины, по которым решение должно быть пересмотрено.

(з) Если жалоба относится к возможным противоправным действиям или к жестокому обращению с детьми, информация о данном случае должна быть немедленно направлена в адрес: complaints@scout.org. После получения уведомления ВСБ немедленно передаёт жалобу на рассмотрение соответствующего органа власти для дальнейшего расследования.

(и) Если жалоба содержит информацию о криминальном событии, заявитель должен быть уведомлён о том, что в любое время по данному делу может быть проинформирована полиция.

(й) В редких случаях, как исключение из данного процесса, может быть затребовано, чтобы вопрос был передан на рассмотрение на уровень выше, чем там, где он возник. Если такое произошло, то на уровне возникновения жалобы должны быть проведены консультации с персоналом или его представителем.

(к) Если жалобы определяются как сутяжнические, то Генеральный Секретарь может проконсультироваться со специалистом по ведению следствий, чтобы определить те действия, которые необходимо принять.



КРИТЕРИИ СУТЯЖНИЧЕСКИХ (НАСТОЙЧИВЫХ) ЖАЛОБ

Сутяжные жалобы могут считаться таковыми в том случае, если такие жалобы отвечают одному из следующих критериев:

- (а) Проявляется упорство в рассмотрении жалобы, когда процедура рассмотрения жалоб была полностью и надлежащим образом исполнена и исчерпала себя.
- (б) Многократное нежелание принять документальное свидетельство факта, отрицание в получении адекватного ответа, несмотря на переписку, ведущуюся в ответ на жалобу, или не признание того, что иногда факты трудно проверить.
- (в) Регулярная и непрерывная концентрация внимания на тривиальном вопросе до такой степени, которая не соответствует его значимости.
- (г) Упорно поднимаются новые вопросы или наблюдается стремление продолжать контакты за счёт постановки дополнительных проблем или вопросов, в то время как жалоба уже рассматривается (примечание: необходимо соблюдать осторожность, чтобы не игнорировать новые проблемы, которые значительно отличаются от оригинала жалобы).
- (д) Необоснованные жалобы или требования, которые ложатся тяжелым бременем на Организацию, когда жалоба явно предназначена для того, чтобы сорвать что-либо или досадить кому-либо, или имеет эффектом преследование другого человека, или иным образом может быть охарактеризована как навязчивая или явно необоснованная.
- (е) повторяющиеся жалобы и заявления, которые игнорируют ранее данные ответы.

РАЗРЕШЕНИЕ ЖАЛОБ

Первый этап

В большинстве случаев, лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, может лучше всего разрешить вопрос жалобы. При получении жалобы, назначенный сотрудник изучает вопрос и под руководством Генерального Секретаря предпринимает необходимые действия для решения этого вопроса.

Жалобы должны быть поданы в течение трёх месяцев с того времени, когда стало известно о фактах.

Могут быть редкие случаи, когда ВСБ предпочитает не отвечать на жалобу вообще. К таким случаям относятся:

- Жалобы, к которым Всемирное Скаутское Бюро или ВОСД не имеют прямого отношения. Назначенный сотрудник может принять решение и направить ответ по такой жалобе с целью защиты имиджа ВОСД, но не обязан это делать.
- Когда кто-то необоснованно настаивает на рассмотрении жалобы, по которой ВСБ уже предоставило ответ. Это обостряет ситуацию, но ВСБ может принять решение не отвечать повторно. Назначенный сотрудник всегда информирует заявителя о принятом решении.
- Если заявитель явно выражает оскорбительный тон, предвзято или оскорбительно себя ведёт.
- Если заявитель допекает сотрудника ВСБ.
- Если жалоба является непонятной или не поддающейся прочтению.
- Если понятно, что жалоба была направлена во Всемирную Организацию Скаутского Движения или во Всемирное Скаутское Бюро, в ряд других организаций в рамках массовой рассылки или по электронной почте.

Всемирная Организация Скаутского Движения и Всемирное Скаутское Бюро не может реагировать на жалобы, которые были направлены анонимно. Тем не менее, ВСБ может провести расследование таких жалоб и использовать информацию, чтобы улучшить ситуацию таким образом, каким Организация может это сделать.

Если жалоба относится к конкретному человеку, и не несет в себе потенциально уголовный вопрос, то такой человек должен быть проинформирован о жалобе и ему должна быть предоставлена возможность для ответа.



Назначенный сотрудник изучает все жалобы, направленные на электронный адрес: complaints@scout.org. Генеральный Секретарь должен проинформировать Управляющий комитет о кандидате на назначение по рассмотрению жалоб, и должен сообщать о любых изменениях, если таковые будут.

В идеале заявители должны получить окончательный ответ (средствами электронной связи) от ВСБ в течение четырех недель. Если это не представляется возможным, в связи с тем, например, что расследование не было полностью завершено, то отчет о ходе работы должен быть отправлен с указанием того, когда будет дан полный ответ.

Вне зависимости от того, является жалоба обоснованной или нет, ответ в адрес заявителя должен содержать описание действий, которые были предприняты для рассмотрения жалобы, включать заключения по итогам рассмотрения, а также перечень действий, которые будут предприняты по результатам рассмотрения жалобы.

Второй этап

Если заявитель считает, что проблема не была удовлетворительно разрешена на **первом этапе**, он может потребовать, чтобы жалоба была пересмотрена. Это обращение (пересмотр) может быть рассмотрено только в течение трёх месяцев с даты ответа, данного на первом этапе. Генеральный Секретарь или (в случае жалобы в отношении Генерального секретаря) Управляющий комитет инициирует данный процесс. При решении данного вопроса, может быть запрошена внешняя помощь. Решение, принятое по завершении данного этапа, является окончательным.

Мониторинг и изучение жалоб

Жалобы ежегодно изучаются для выявления каких-либо тенденций, которые могут определить необходимость дальнейших действий.
