

## سياسة الشكاوى الخاصة بهيئة كير - مصر

ترحب هيئة كير - مصر بأى ملاحظات أو شكاوى تصدر عن أى من موظفيها أو المنتفعين من خدماتها أو شركائها المحليين أو مقدمي الخدمات لها, لما لديهم من الحق في تقديم شكاوى, إن أقدمت الهيئة أو احد العاملين بها على أى نوع من أنواع الفساد أو الإساءة الجنسية أو استغلال الأطفال أو غيرها من أنواع انتهاك الحقوق و الكرامة أو المبادئ الجوهرية للهيئة.

حيث ستوجه الهيئة عنايتها و اهتمامها البالغين لكافة الشكاوى المقدمة, و من ثم و لإمكانية متابعة و استقبال تقرير متابعة الشكاوى فيرجى كتابة الاسم و معلومات الاتصال الخاصة بمقدم الشكاوى .

إذ سيتم تناول كافة الشكاوى و الملاحظات على نحو غاية في السرية, كما تلتزم الهيئة بضمان حماية أى معلومات قد تفضي إلى الكشف عن هوية مقدم الشكاوى.

و حال تقدم الشاكي بمعلومات الاتصال الخاصة به فستقر الهيئة بالشكاوى خلال فترة تتراوح بين أسبوع و ثلاثة أسابيع من تاريخ تلقى الشكاوى.

### طريقة التقدم بشكاوى:

لقد قامت الهيئة بتخصيص رقم هاتف خلوي و هو الخاص بالأستاذ / سيد مصطفى 0198888801 , بالإضافة الى عنوان بريد الاكترونى و هو [complaint@egypt.care.org](mailto:complaint@egypt.care.org) لتلقى الشكاوى . حيث يخولك الاتصال برقم الهاتف الخلوي التحدث مع شخص ما أو ترك رسالة صوتية. و حال تغيير هذا الرقم لاي سبب من الأسباب فسيتم إرسال الرقم الجديد لكافة الجهات الشريكة المتعاقدة مع الهيئة, كما سيتم تغيير الرقم بكافة الإعلانات و التنويهات الخاصة بهذه السياسة.

كما قامت الهيئة بتزويد كافة مكاتبها بصندوق للمقترحات و الشكاوى, حيث تم وضع تلك الصناديق بأماكن واضحة و ملائمة للجميع , و يسهل على الزائرين الوصول إليها.

و يكون للمدير القطري أو من ينوب عنه فحسب سلطة فتح الصندوق الموجود بالمكتب الرئيسي في القاهرة. أما في المكاتب الفرعية فتحول سلطة فتح الصناديق إلى أعضاء فريق الإدارة العليا بتلك المكاتب ,على أن يتم وضع الشكاوى بظرف مغلق و إرسالها إلى مدير المكتب القطري كل خمسة عشر يوما , و لا يسمح لأعضاء فريق الإدارة العليا بتلك المكاتب فتح أو قراءة أى من الشكاوى الواردة و ذلك تطبيقاً لمبدأ الشفافية.

أما الشكاوى التي لا تحمل اسم مقدمها فسيتم قراءتها و تقديم تقرير بها إلى مدير المكتب القطري, و لكن يفضل بشكل عام أن تكون الشكاوى موقعة باسم مقدمها. فتوقيع الشكاوى يعكس في طياته صفة تحمل

المسئولية، و صدق الادعاءات التي تقدم بها الشاكي و التأكد منها. إذ تزيد طبيعة الشكاوى مجهولة المصدر من صعوبة تناولها و الاستجابة لها فيتم النظر إليها على أنها غير جديرة بالثقة.

#### الإجراءات المثلى التي ينبغي إتباعها عند تلقي الشكاوى:

في حالة تلقى الهيئة لشكاوى عن طريق نظام الشكاوى أو صندوق المقترحات بحيث تتعلق تلك الشكاوى بأحد العاملين بالهيئة فينبغي إتباع الخطوات التالي ذكرها:

1. كتابة تقرير عن الشكاوى و تقديمه إلى مدير المكتب القطري للهيئة بالقاهرة ( إن تم استلام الشكاوى في احد المكاتب الفرعية أو عن طريق طرف ثالث).
  2. يقوم شخص أو أشخاص يعينهم مدير المكتب القطري بمتابعة الشكاوى .
  3. يتم إحاطة مدير المكتب القطري بالمستجدات في الموضوع و ذلك خلال مرحلة متابعة الشكاوى .
  4. مرحلة التقرير النهائي و الإجراءات التصحيحية: يقوم الشخص أو الأشخاص المعنيون بكتابة تقرير نهائي و تقديمه إلى مدير المكتب القطري، مضافا إليه كافة الأدلة و البراهين التي تم جمعها خلال مرحلة المتابعة. مع الأخذ في الاعتبار أن الإجراءات التصحيحية مثل إنهاء التعاقد مع الموظف، أو رفع دعوى جنائية قد تتطلب التشاور مع الجهات القانونية، فضلا عن قسم الموارد البشرية.
  5. مبدأ السرية و الكشف عن المعلومات: يتم تطبيق الإرشادات التالية في هذا السياق:
- ينبغي اقتصار المناقشات التي تتم خلال مرحلة متابعة الشكاوى على الأشخاص المعنيين ممن يتوجب عليهم معرفة معلومات عن الموضوع فحسب.
  - الأخذ في الاعتبار موعد الكشف عن المعلومات، فليس من المفيد بشكل عام مشاركة الأشخاص المعنيون بمتابعة التحقق من الشكاوى في المعلومات التي يتم الحصول عليها بشكل مبدئي أو مؤقت.
  - حماية سمعة الشخص المتهم.
  - حماية و احترام هوية الشخص مقدم الشكاوى في حالة ذكر أو عدم ذكر اسمه.

#### موقع الشكاوى الدولي:

- نشجع السادة العاملين والشركاء والمستفيدين على الدخول على الموقع التالى: [www.clearviewconnects.com](http://www.clearviewconnects.com) إذا كان لدى أى منهم إحساس بأن شكاوهم لم تحل من خلال قنوات الاتصال فى كير مصر وكذلك إذا كان لديهم ملاحظات وتقارير عن أحداث تتعلق بالسرقة أو الاحتيال أو التمييز أو التحرش داخل منشآت كير . ويجب أيضاً تشجيع العاملين باستخدام نفس الموقع للتبليغ عن أى تحرش واستغلال للعاملين بالمشروعات. ويجب أن يدرج هذا الموقع في أى اتفاقية مع الشركاء وكذلك التعاقدات الخاصة بالمشتريات ويتم إعلام المجتمع والموردين بوجوده وتشجيعهم على استخدامه في حالة وجود أى بلاغ عن أى مما سبق ذكره