

سياسة الشكاوى

تسعى مؤسسة عبد المحسن القطان إلى العمل ضمن بيئة إيجابية، والحفاظ على علاقة بنّاءة مع جميع الأطراف المعنية. ورغم ذلك، قد تنشأ بعض الخلافات. في بعض الحالات، تكون النقاشات غير الرسمية هي الطريقة المفضلة لحل الخلاف بين الأطراف المعنية. ولكن، في حالات أخرى، يصبح من الضروري اللجوء إلى عملية أكثر رسمية للتعامل مع الشكاوى. في مؤسسة عبد المحسن القطان، نرى الشكاوى فرصة للتعلم وتحسين خدماتنا للجمهور. نشكركم لمساعدتنا على القيام بذلك.

تعريف الشكاوى

الشكاوى هي أي تعبير عن عدم الرضا عن أي جانب من خدماتنا. قد يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- طريقة تنفيذ المشاريع والفعاليات.
- طريقة اختيار المستفيدين والمشاركين في تلك الفعاليات.
- عقودنا مع الأطراف الثالثة.
- طريقة الشراء من المزودين.
- طريقة التعامل مع المؤسسات الشريكة أو الشركاء المنفذين.
- حالات الفساد المتصور أو الحقيقي.
- حالات التمييز حسب الطبقة، أو الخلفية الاجتماعية، أو الديانة، أو النوع الاجتماعي، أو القدرة العقلية أو الجسدية، أو الانتماء السياسي.
- حالات العنف الجسدي أو التهديد.
- حالات التحرش الجنسي أو التلميحات غير اللائقة.
- حالات الاعتداء على الأطفال.

كيفية تقديم شكوى؟

نود أن نسهل عليكم عملية التواصل معنا لتقديم الشكاوى أو الملاحظات، عن طريق الخطوات التالية:

1. **وجهاً لوجه:** إذا كنتم تتعاملون مع أحد الموظفين وتودون تقديم شكوى، نرجو مخاطبتهم وجهاً لوجه، قد يكون بالإمكان حل المشكلة على الفور. كما نرجو الأخذ بعين الاعتبار أن هذه الشكاوى قد لا تسجل بالضرورة. إن لم تكن المواجهة ممكنة، يمكنكم التحدث مع مشرفهم المباشر الملزم بتسجيل تفاصيل الشكاوى وإحالتها إلى الشخص المسؤول، أو قد ترغبون باتباع الخطوة التالية ومراسلتنا مباشرة.
2. **الشكاوى الخطية:** إذا أردتم مشاركة الشكاوى معنا خطياً، نرجو استخدام أيٍّ من العناوين المدرجة أدناه وتوجيه شكاوكم إلى المدير العام. عنواننا في فلسطين هو: مؤسسة عبد المحسن القطان؛ 27 شارع جمعية النهضة النسائية. الطيرة – رام الله، فلسطين. ص. ب. 2276. عنواننا في المملكة المتحدة هو: Tower House, 226 Cromwell Road, London SW5 –SW. يمكنكم، أيضاً، إرسال شكاوكم عبر البريد الإلكتروني: complaints@qattanfoundation.org
3. **يمكنكم الاتصال بنا على الرقم 009702960544،** وطلب التحدث مع المدير العام لتقديم الشكاوى. إذا لم يكن المدير العام متواجداً، يمكنكم محادثة المدير الإداري. قد يتم تسجيل الشكاوى الواردة عبر الهاتف.

يرجى التأكد من تزويدنا برقم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني يمكننا من خلاله التواصل معكم لجمع المزيد من التفاصيل إذا تطلب الأمر.

ماذا سنفعل؟

سنواصل معكم خلال خمسة أيام من استلام الشكاوى لتأكيد استلامها. نأمل أن نتمكن من حل المشكلة بأسرع وقت ممكن. ولكن، إذا كانت المشكلة أكثر تعقيداً، سنتخذ جميع الخطوات اللازمة للتحقيق بالموضوع والتواصل معكم خلال 15 يوم عمل من تلقي الشكاوى، وإبلاغكم عن النتائج التي توصلنا إليها، أو إطلاعكم على أجد التطورات. سنبتقيكم على دراية بمجريات التحقيق حتى حل المشكلة بما يرضيكم، أو حتى اتخاذ جميع الخطوات الملائمة (من وجهة نظرنا) لحل المشكلة.

الحق في الاستئناف

يحق لكم الاستئناف إذا كنتم غير راضين عن قرارنا أو طريقة معالجتنا للمشكلة. إذا أردتم الاستئناف، يمكنكم الاتصال بنا مرة أخرى أو مراسلتنا خطياً. ستم حينها إحالة طلب الاستئناف إلى مجلس الأمناء الذي سيقوم، بدوره، بإصدار رد نهائي. يجب أن تتلقوا الرد النهائي في غضون شهر من تاريخ استئنافكم.

تعهدنا

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية تامة وفقاً لقوانين حماية البيانات ذات الصلة.

عبر عملية مراجعة دورية، نسعى إلى تحسين خدماتنا وتحديد أي اتجاهات قد تشير إلى الحاجة إلى اتخاذ المزيد من الإجراءات والتأكد من تطبيق الدروس المستفادة داخل المؤسسة.