

Polityka rozpatrywania skarg i wniosków Stowarzyszenia Mudita

Stowarzyszenie Mudita jako organizacja pozarządowa kieruje się w swojej pracy wartościami takimi jak neutralność, apolityczność, uczciwość, rzetelność, transparentność i profesjonalizm. Przestrzeganie prawa oraz wyżej wymienionych wartości ma na celu zapewnienie nie tylko najwyższej jakości pomocy, jaką niesiemy naszym beneficjentom, lecz również bezpieczeństwa Stowarzyszenia. Stowarzyszenie zapewnia powszechny dostęp do informacji o procesie rozpatrywania skarg i wniosków, publikując niniejszą Politykę na swojej stronie internetowej.

Zarząd Stowarzyszenia pragnie podkreślić, że w organizacji nie ma miejsca na łamanie prawa czy inne nadużycia, a wszystkie tego typu zgłoszone incydenty będą szczegółowo rozpatrywane i jeśli znajdą potwierdzenie w dowodach, osoby dopuszczające się nadużyć zostaną pociągnięte do odpowiedzialności. Niniejsza polityka powstała w oparciu o standardy humanitarne grupy CHS Alliance i dotyczy wszystkich pracowników, wolontariuszy i partnerów Stowarzyszenia Mudita bez względu na miejsce pracy, zajmowane stanowisko lub formę zatrudnienia czy współpracy.

KTO MOŻE WNIĘŚ SKARGĘ, ZASYGNALIZOWAĆ NIEPRAWIDŁOŚĆ?

Skargę może wnieść, a nieprawidłowość zasygnalizować każda osoba, która w jakikolwiek sposób jest związana ze Stowarzyszeniem Mudita lub która ma wiedzę na temat nieprawidłowości czy nadużyć ze strony jego pracowników, to znaczy:

- beneficjenci, którzy korzystają ze wsparcia Stowarzyszenia, oraz członkowie społeczności lokalnej, na której terenie realizowane są jego działania,
- pracownicy i wolontariusze Stowarzyszenia,
- partnerzy wspierający Stowarzyszenie lub z nim współpracujący,
- kontrahenci,
- wszystkie inne organy i podmioty, które mają wiedzę na temat działań Stowarzyszenia (np. władze lokalne danego kraju, darczyńcy itp.).

DEFINICJE

1. Siedziba – ul. Jaracza 24/31, 31-216 Kraków
2. Oddział
– ul. Na Zakolu Wisły 12A, 30-729 Kraków,
– Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa.
3. Stowarzyszenie – ilekroć w dokumencie jest mowa o Stowarzyszeniu, rozumie się przez to Stowarzyszenie Mudita.
4. Sygnalista – osoba lub podmiot, który w wyniku posiadanej wiedzy informuje Stowarzyszenie o swoich podejrzeniach dotyczących dopuszczenia się przez pracowników Stowarzyszenia jakichkolwiek nieprawidłowości, nadużyć czy złamania prawa.

PROCES SKŁADANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi lub wnioski mogą być składane w następujący sposób:
 - osobiście w oddziałach Stowarzyszenia,
 - w formie elektronicznej na adres: kontakt@stowarzyszeniemudita.pl,
 - poprzez anonimowy formularz online dostępny pod linkiem:
<https://stowarzyszeniemudita.pl/feedback/>.
2. Złożenie skargi lub wniosku niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy proces rozpatrzenia skargi lub wniosku przez Stowarzyszenie, chyba że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania skargi lub wniosku.

PROCES ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Stowarzyszenie podkreśla znaczenie jakości we wszelkich prowadzonych przez nie działaniach. W procesie rozpatrywania skarg i wniosków Stowarzyszenie kieruje się dobrem Sygnalisty, rozpatrując skargę lub wniosek w sposób rzetelny, obiektywny i terminowy.
2. Stowarzyszenie rozpatruje skargę lub wniosek w możliwie najkrótszym terminie, jednakże nie później niż w ciągu 30 dni od dnia ich otrzymania.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub wniosku i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Stowarzyszenie wyjaśni Sygnaliście przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, wskaże wszystkie okoliczności, które muszą zostać ustalone w związku z rozpatrzeniem skargi lub wniosku, oraz wyznaczy nowy termin rozpatrzenia skargi lub wniosku i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi lub wniosku.
4. Dane kontaktowe Sygnalisty będą traktowane jako poufne. Zespół przyjmujący skargę lub wniosek nie obejmuje osób zaangażowanych bezpośrednio w realizację działań i na etapie wstępnym obejmuje jedynie wybrane osoby z wyznaczone przez zarząd Stowarzyszenia.
5. Priorytetem Stowarzyszenia jest zagwarantowanie bezpieczeństwa Sygnaliście, tak aby jego dane nie dotarły do osób, których dotyczy skarga lub wniosek, dopóki sam nie wyrazi na to zgody. Rzetelna, kompletna i rzeczowa odpowiedź na temat niepokojącej sytuacji pozwoli Stowarzyszeniu na sprawne ustalenie faktów i podjęcie działań naprawczych.

WNIOSKI (KROKI DYSCYPLINARNE)

Pracownicy, wobec których stwierdzono dopuszczenie się nadużyć i nieprawidłowości, będą podlegać postępowaniu dyscyplinarnemu, które może skutkować nawet natychmiastowym zwolnieniem z pracy.

Wolontariusze, kontrahenci i inni przedstawiciele, w przypadku stwierdzenia nadużyć, muszą liczyć się z niezwłocznym zakończeniem współpracy ze Stowarzyszeniem. W przypadku stwierdzonego podejrzenia popełnienia przestępstwa sprawa powinna zostać zgłoszona do właściwych władz krajowych.

Jeśli w wyniku postępowania zgłoszone podejrzenie nie zostanie potwierdzone, osoba zostanie oczyszczona z podejrzeń. Natomiast jeśli okaże się, że Sygnalista zgłosił fałszywe podejrzenia w celu zaszkodzenia osobie będącej ich podmiotem, on również będzie podlegał postępowaniu dyscyplinarnemu, które może skutkować nawet rozwiązaniem stosunku pracy.