

Polityka składania skarg

W przypadku skarg na temat Girlguiding zależy nam, by naprawić zaistniałą sytuację

Data zatwierdzenia: 9 czerwca 2022 r.

Wersja: 3

Treści należą do: działu Safe Practice

W Girlguiding uważamy, że należy [dokładać wszelkich starań](#). Wiemy jednak, iż nie zawsze nam się to udaje.

W naszej Polityce składania skarg opisaliśmy, w jaki sposób zarządzamy skargami, rozpatrujemy je i wyciągamy z nich wnioski. Dokument ten pomaga nam zapewniać jeszcze lepsze harcerskie doświadczenie i usprawniać dostępność organizacji.

Definicje terminów pojawiających się w polityce

- **Skarga** – zgłoszenie dotyczące konkretnej sytuacji, wydarzenia lub osoby odbywającej u nas wolontariat czy należącej do naszego personelu. Termin ten nie dotyczy ogólnych uwag związanych z organizacją Girlguiding lub zapewnianych przez nią usług. Skargi badają lokalni wolontariuszki i wolontariusze Girlguiding oraz zespół kwatery głównej ds. skarg. Jeśli skarga dotyczy personelu, dochodzenie odbywa się w ramach procedury działu kadr dot. rozpoznawania skarg od personelu. Badanie skargi daje nam możliwość jej rozpatrzenia i wyciągnięcia wniosków.
- **Informacje zwrotne** – opinie na temat Girlguiding, które nie odnoszą się do konkretnych wydarzeń czy osób pełniących w naszej organizacji wolontariat. Mogą być one pozytywne, negatywne, neutralne czy mieszane. Takimi komentarzami się nie zajmujemy.
- **Działanie w dobrej wierze** – składając skargę, musisz wierzyć w jej zasadniczą prawdziwość. Nie możesz działać w złej wierze; składać

zarzutów, o których wiesz, że są nieprawdziwe; czy dążyć do osobistych korzyści.

- **Poważny incydent** – sytuacja mogąca poważnie zaszkodzić reputacji Girlguiding, poważnie naruszająca nasze polityki bądź będąca niezgodną z prawem. Takie zdarzenia zgłaszamy do naszej komisji ds. poważnych incydentów, która następnie decyduje, czy informację tę należy przekazać do Komisji Fundacji.
- **Podmioty i osoby trzecie** – osoba lub podmiot, na które wpływają działania Girlguiding, np. organizacja partnerska; właściciel bądź właścicielka placówki, z której korzystamy; albo społeczeństwo.

Założenia polityki

Do działań związanych z wszystkimi wpływającymi do Girlguiding skarg i na wszystkich poziomach używamy Polityki oraz procedury składania skarg. Dokumenty te dotyczą skarg na temat:

- standardów doświadczenia związanych z usługami Girlguiding;
- zachowania jakiegokolwiek osoby, która zaangażowana była w oferowanie usługi;
- polityk, sposobu komunikacji i zasobów Girlguiding.

Ta polityka służy wszystkim wolontariuszkom, wolontariuszom, dorosłym i młodym członkiniom oraz personelowi. Przeznaczona jest ona także dla rodziców i opiekunów bądź opiekunek młodych członkiń, jak i dla potencjalnych członkiń, osób wspierających oraz podmiotów trzecich, na które wpływają działania Girlguiding.

Zobowiązujemy się rozstrzygać wszystkie skargi w sposób sprawiedliwy, rozsądny i terminowy. Jesteśmy otwarci na wszelkie informacje zwrotne i zawsze odpowiadamy na zgłaszane nam problemy.

Zachęcamy, aby skargi czy problemy zgłaszać nam jak najszybciej – dzięki temu na sytuację będziemy w stanie reagować szybko.

Niektórymi zastrzeżeniami najlepiej zajmować się w sposób nieformalny. Jeśli jednak chcesz złożyć formalną skargę, jak to zrobić, dowiesz się z [naszej Procedury składania skarg](#).

Nie zajmujemy się skargami, które uznamy za „nierozsądne”. Nie wchodzimy też w powtarzające się dyskusje na temat zamkniętych skarg. Otrzymawszy informację o decyzji, możesz złożyć od niej odwołanie w ramach [Procedury odwołań i rewizji](#).

Kto zajmuje się w Girlguiding skargami?

- **Kwatera główna Girlguiding** – nasz zespół ds. skarg analizuje wszelkie skargi zgłaszane do kwatery głównej Girlguiding. Zgodnie z naszą [Procedurą dochodzeń](#) zespół ten pomaga również członkiniom rozwiązywać skargi na poziomie lokalnym. Kwatera główna współpracuje z komisarzami i komisarkami oraz wspiera osoby pełniące wolontariat i doradza im w kwestiach dotyczących analizowania skarg formalnych. Nasz dział kadr zajmuje się wszelkimi skargami na temat brytyjskiego personelu Girlguiding. Zespół ds. wspierania wolontariuszek i wolontariuszy pracuje z zespołem ds. skarg i przekazuje członkiniom wszelkie dostarczane nam informacje zwrotne.
- **Lokalne drużyny, w tym komisarze i komisarki** – lokalna osoba pełniąca wolontariat, zwykle komisarz bądź komisarka nie zaangażowani w dane zażalenie, zajmują się skargami na temat lokalnych drużyn. Tego typu skargi mogą dotyczyć personelu zatrudnionego na innym poziomie, np. hrabstwa, kraju czy chorągwi. Skargami zajmują się zgodnie z Procedurą dochodzeń Girlguiding. Komisarze i komisarki wspierają lokalni wolontariuszki i wolontariusze zajmujący się nieformalnymi skargami.

- **Właściwy personel i osoby odbywające w Girlguiding wolontariat**

– każda należąca do personelu osoba bądź wolontariuszka czy wolontariusz może w którymś momencie zaangażowania w Girlguiding zajmować się rozwiązywaniem skarg.

Oczekiwania

Oczekujemy, że każda składająca skargę osoba będzie:

- stosować się do naszej Procedury składania skarg;
- działać w dobrej wierze: Girlguiding odrzuci skargę, jeśli będzie ona „nierozsądna”, niepoważna, zawierać będzie znamiona przemocy lub złożona zostanie w złej wierze;
- przekazywać nam skargi w rozsądnym terminie od zdarzenia: składanie zażaleń na temat incydentu, który miał miejsce dawno, uniemożliwia nam prowadzenie efektywnych działań w tym względzie.

Nie zajmujemy się żadnymi skargami, które nie spełniają powyższych kryteriów.

Oczekujemy, że każda zajmująca się skargą osoba będzie:

- prowadzić działania bezzwłocznie i zgodnie z Procedurą dochodzeń;
- traktować ją poważnie i wyciągać z niej wnioski;
- przetwarzać dane z zachowaniem poufności i zgodnie z naszą [Polityką zarządzania informacjami](#);
- szanować anonimowość składającej skargi osoby, jeśli wyraziła ona chęć utajnienia tożsamości;

- zgłaszać zespołowi ds. skarg naruszenia przez wolontariuszki i wolontariuszy polityki Girlguiding lub Kodeksu postępowania, o ile istnieją na to dowody;
- natychmiast informować zespół kwatery głównej Girlguiding ds. skarg na temat wszelkich poważnych incydentów zgłaszanych do biur krajowych czy chorągwi.

Kiedy nie należy stosować Polityki i procedury składania skarg?

W przypadku zgłoszeń dot. ochrony – zgłaszając wszelkie podejrzenia dot. ochrony, należy stosować się do naszych [Polityki i procedury ochrony](#).

W przypadkach, w których prowadzono już dochodzenie w ramach Procedury składania skarg – w tym w przypadkach, którymi zajmowały się już kwatera główna lub drużyna lokalna. Tej samej skargi nie rozpatrujemy dwa razy. Jeśli jednak ktoś inny złoży taką samą skargę, odpowiemy na nią. Jeżeli pojawią się nowe dowody lub informacje do przejrzenia, możesz złożyć odwołanie od sprawy, korzystając z [Procedury odwołań i rewizji](#).

W przypadkach dotyczących osób lub podmiotów trzecich spoza Girlguiding – takie sytuacje wykraczają poza nasze kompetencje.

W przypadkach skarg składanych w imieniu innej osoby dorosłej – chyba że osoba ta udzieliła ci zgody pisemnej, by działać w jej imieniu. Jeśli uważasz, iż znajdującą się w sytuacji zagrożenia osoba dorosła nie ma możliwości złożenia skargi, skontaktuj się [zespołem kwatery głównej Girlguiding ds. ochrony](#).

W przypadkach zgłoszeń, którymi najlepiej zająć się w ramach innych polityk czy procedur – niektórymi skargami zajmujemy się w oparciu o inne polityki i procedury. O tym, w jaki sposób zajmiemy się daną skargą, poinformujemy osobę, która ją złożyła.

W przypadkach skarg od personelu – jeśli członek bądź członkini personelu nie są zadowoleni ze sposobu ich traktowania lub z jakiegokolwiek związanego

z pracą aspektu, powinni oni zastosować Procedurę rozpoznawania skarg od personelu. Można znaleźć ją w pracowniczym intranecie.

W przypadku skarg na temat rodziców bądź opiekunów czy opiekunek – troszczymy się o osoby odbywające u nas wolontariat. Jeśli którakolwiek z nich doświadcza niestosownych zachowań ze strony rodzica bądź opiekuna czy opiekunki młodej członkini, może to prowadzić do pozbawienia dziecka członkostwa. Informacje na ten temat znajdują się w naszej [Polityce względem młodych członkiń](#).

Poufność

Dbamy o poufność i bezpieczeństwo informacji otrzymanych w ramach skarg, w oparciu o nasze [Politykę zarządzania informacjami](#) oraz [Politykę prywatności](#). Informacje na temat danej skargi przekazujemy jedynie osobom, które muszą o niej wiedzieć.

Chociaż skargę można złożyć anonimowo, to takie dochodzenie może być trudniejsze w prowadzeniu. Zanim kwatera główna przekaże twojemu lokalnemu zespołowi dane na temat złożonej przez ciebie skardze, wcześniej spytamy cię o wyrażenie na to zgody.

Więcej na temat anonimowego składania skarg dowiesz się z [Procedury składania skarg](#).

Monitorowanie i czerpanie nauki

Zależy nam, by w miarę możliwości czerpać naukę z trafiających do nas skarg i informacji zwrotnych. Kwatera główna Girlguiding, oddziały krajowe i chorągwi oraz komisarze i komisarki wykorzystują te doświadczenia, by jeszcze bardziej doskonalić organizację dla naszych młodych członkiń.

Zgodnie z naszą [Procedurą składania skarg](#) drużyny lokalne regularnie przekazują komisarzom i komisarkom hrabstw oraz biurom krajowym czy

chorągwi wszystkie skargi, w ramach których prowadzone było oficjalne dochodzenie.

Powiązane dokumenty i informacje

Powiązane procedury i porady

- [Procedura składania skarg](#)
- [Procedura dochodzeń](#)

Powiązane polityki

- [Polityka zarządzania zgłoszeniami dot. dorosłych wolontariuszek i wolontariuszy](#)
- [Polityka zarządzania informacjami](#)
- [Polityka ochrony](#)
- [Polityka sygnalizowania naruszeń](#)