

Politica de reclamații

Dacă aveți o reclamație la adresa Girlguiding, vrem să ajutăm să fie rectificată.

Aprobat: 9 iunie 2022

Versiune: 3

Categorie: Practică în condiții de siguranță

În cadrul Girlguiding, credem cu tărie [în a face lucrurile cum putem mai bine](#). Dar știm că nu reușim întotdeauna.

Politica noastră de reclamații definește modul în care gestionăm, soluționăm și învățăm din reclamații. Aceasta ne ajută să facem activitatea de îndrumare mai plăcută și mai accesibilă tuturor.

Definiții utilizate în cadrul acestei politici

- **Reclamație** – o îngrijorare adusă la cunoștința noastră în ceea ce privește o situație specifică, un eveniment, un voluntar sau un angajat. Nu se referă la plângeri aduse împotriva Girlguiding în general sau a serviciilor pe care le oferim. Voluntarii locali Girlguiding și echipa noastră de reclamații din sediul central al Girlguiding poate investiga reclamații. Dacă reclamația se face la adresa unui angajat, investigăm în conformitate cu procedura oficială de soluționare a reclamațiilor prin departamentul de resurse umane. Investigația ne oferă șansa de a încerca să rezolvăm problema și de a învăța din ceea ce s-a întâmplat.
- **Feedback** – comentarii despre Girlguiding care nu au o legătură directă cu un anumit scenariu sau un voluntar. Acestea pot fi pozitive, negative, neutre sau mixte. Nu investigăm astfel de comentarii.
- **Acționarea cu bună intenție** – când faceți o reclamație, trebuie să fiți convins(ă) că este întemeiată. Nu trebuie să acționați din răutate, să aduceți acuzații false, sau să urmăriți propriul câștig.

- **Incident grav** – o situație care ar putea afecta grav reputația Girlguiding, care ar reprezenta o încălcare semnificativă a politicilor noastre, sau care este ilegală. Raportăm incidentele grave comitetului de incidente grave, care va lua în considerare raportarea lor mai departe către Comisia de Caritate.
- **Parte terță** – persoană afectată de activitățile Girlguiding, de exemplu o organizație parteneră, proprietarul unei locații pe care o folosim, sau publicul în general.

Declarație de politică

Folosim Politica și procedura de reclamații pentru a rezolva toate plângerile pe care le primim, la orice nivel, în cadrul Girlguiding.

Această politică se aplică reclamațiilor legate de:

- standardul experienței pe care l-ați avut cu Girlguiding
- comportamentul oricărei persoane implicate în furnizarea acelui serviciu
- politicile, comunicările și resursele Girlguiding

Politica este destinată tuturor voluntarilor, membrilor tineri și adulți, precum și personalului angajat. De asemenea se aplică părinților și îngrijitorilor tinerilor membrii, potențialilor membrii, susținătorilor și părților terțe care pot fi afectate de activitățile Girlguiding.

Ne angajăm să soluționăm toate reclamațiile în mod echitabil, rezonabil și în timp util. Toate feedback-urile sunt binevenite și vom adresa întotdeauna toate problemele care ne sunt aduse la cunoștință.

Vă încurajăm să ne aduceți la cunoștință plângerea sau problema dvs. cât de repede posibil pentru a o soluționa rapid.

Este de preferat ca anumite probleme să fie soluționate amiabil. Totuși, dacă doriți să depuneți o plângere în mod oficial, puteți afla modalitatea de a o face în [Procedura noastră de reclamații](#).

Nu vom adresa reclamațiile pe care le vom considera „nerezonabile”, și nici nu ne vom angaja în discuții repetate despre reclamații soluționate. În urma rezultatului unei plângeri, puteți cere un recurs folosind [Procedura de apel și revizuire](#).

Cine se ocupă de reclamații la Girlguiding?

- **Sediul central Girlguiding** – echipa de reclamații evaluează orice reclamații primite de sediul central. De asemenea, ei sprijină membrii în vederea soluționării reclamației în concordanță cu [Procedura noastră de investigații](#). Echipa lucrează împreună cu comisarii pentru a sprijini și ghida voluntarii care investighează o reclamație oficială. Echipa noastră de Resurse Umane se ocupă de reclamațiile făcute împotriva angajaților Girlguiding din Marea Britanie. Echipa noastră de asistență pentru voluntari lucrează împreună cu echipa de reclamații pentru a transfera feedback-ul primit către membrii.
- **Ghidare locală, incluzând comisarii** – un voluntar local, de obicei un comisar care nu e implicat în plângere, se va ocupa de reclamații legate de activitatea de ghidare locală . Acest lucru include reclamații referitoare la angajații Girlguiding la diferite nivele, cum ar fi județe, țări și regiuni. Comisarii vor gestiona reclamațiile folosind procedura de investigație Girlguiding. Eii sunt la dispoziție pentru a sprijini voluntarii din zona lor, când aceștia se ocupă de reclamații neoficiale.
- **Personalul sau voluntarii Girlguiding relevanți** – toți angajații sau voluntarii pot fi implicați în soluționarea reclamațiilor la un moment dat.

Așteptări

Ne așteptăm ca orice reclamant să:

- urmeze procedura noastră de reclamații
- acționeze cu bună intenție. Girlguiding va refuza o reclamație „nerezonabilă” , dacă este abuzivă, frivolă sau răutăcioasă
- depună plângere într-un interval de timp rezonabil. Dacă reclamația se face la mult timp după ce incidentul a avut loc, este posibil să nu putem soluționa problema în mod adecvat.

Nu vom lua în considerare reclamații care nu se încadrează în aceste criterii.

Ne așteptăm ca cei care soluționează reclamațiile să:

- gestioneze reclamația prompt, în concordanță cu procedura noastră de investigație
- ia reclamația în serios și să învețe de pe urma acesteia
- proceseze informația cu sensibilitate, în concordanță cu [Politica noastră de gestionare a informației](#)
- respecte anonimitatea reclamantului(ei) dacă acesta(aceasta) a cerut să rămână anonim(ă)
- raporteze echipei de reclamații în cazul în care există dovezi că un voluntar a încălcat politica Girlguiding sau codul nostru de conduită
- informeze imediat echipa de reclamații de la sediul central în cazul unor incidente semnificative raportate la nivel de țară sau birouri regionale.

Când să nu folosiți politica și procedurile de depunere a plângerilor?

În cazul preocupărilor legate de salvagardare – va trebui să urmați [Politica și procedurile noastre de salvagardare](#) pentru a raporta preocupările legate de salvagardare.

În cazul problemelor deja investigate folosind procedura noastră de reclamații – incluzând cazuri soluționate la nivel de sediu central sau de echipa locală. Nu vom investiga aceeași reclamație de două ori, însă, dacă o altă persoană face o reclamație despre aceeași problemă, vom răspunde. Dacă există noi dovezi sau informații, puteți depune o cerere de recurs folosind [Procedura de apel și revizuire](#).

În cazul reclamațiilor despre oameni sau persoane terțe din afara Girlguiding – acest lucru este în afara sferei noastre de competență.

În cazul reclamațiilor făcute în numele unui alt adult – decât dacă aveți confirmare în scris din partea persoanei respective care vrea să facă reclamație. Dacă vă îngrijorează capacitatea unui adult vulnerabil de a depune o plângere, contactați [echipa noastră de salvagardare din sediul central](#).

În cazul problemelor care ar trebui soluționate prin intermediul altor politici și proceduri – vom gestiona unele dintre acestea folosind alte politici și proceduri. Vom informa reclamantul(a) despre modul în care vom încerca să soluționăm plângerea.

În cazul nemulțumirilor (relevant doar pentru angajați) – angajații vor trebui să urmeze procedura noastră pentru reclamații interne, dacă sunt nemulțumiți din cauza vreunui tratament primit sau din cauza vreunei activități în cadrul muncii. Această procedură se poate găsi pe intranetul Girlguiding.

Pentru plângeri legate de părinți sau îngrijitori – avem grijă de voluntarii noștri. Dacă un voluntar se confruntă cu un comportament inadecvat din partea vreunui părinte sau îngrijitor al unui membru tânăr, acest lucru ar putea duce la retragerea calității de membru. Acest lucru este explicat în [Politica noastră privind tinerii membrii](#).

Confidențialitate

Tratăm informațiile primite în cadru reclamațiilor cu sensibilitate, utilizând [Politica noastră de gestionare a informațiilor](#) și [notificarea noastră de confidențialitate](#). Împărtășim informații despre o plângere doar cu persoane care trebuie să le știe.

Puteți depune o plângere în mod anonim, deși acest lucru ne-ar putea îngreuna investigația. Întotdeauna vă vom cere permisiunea înainte de a transmite detaliile unei plângeri de la sediul central Girlguiding către echipa locală de Girlguiding.

Citiți [procedura noastră de reclamații](#) pentru a afla mai multe despre depunerea unei plângeri anonime.

Monitorizare și învățare

Ne angajăm să învățăm din orice reclamație și feedback acolo unde este posibil. Sediul central Girlguiding, țările, regiunile și comisarii împărtășesc toate lecțiile pe care le învață, astfel încât să putem îmbunătăți Girlguiding pentru tinerii noștri membri.

Raportăm în mod regulat toate plângerile care duc la o investigație oficială în cadrul [procedurii noastre de reclamații](#) la nivel local către comisarul județean local și biroul din țară/regiune.

Documente și informații aferente

Proceduri și norme aferente

- [Procedura de depunere a reclamațiilor](#)
- [Procedura de investigație](#)

Politici aferente

- [Politica de gestionare a preocupărilor cu privire la voluntarii adulți](#)
- [Politica de gestionare a informațiilor](#)
- [Politica de salvagardare](#)
- [Politica de sesizare a neregulilor](#)