

شکایات کی پالیسی

اگر آپ کی Girlguiding کے بارے میں کوئی شکایت ہے تو ہم اسے درست کرنے میں آپ کی مدد کرنا چاہتے ہیں

منظور شدہ از: 9 جون 2022

ورژن: 3

مالکانہ حقوق: سیف پریکٹس (Safe Practice)

Girlguiding میں ہم اپنی طرف سے پوری کوشش کرنے پر یقین رکھتے ہیں۔ لیکن ہم جانتے ہیں کہ ہم ہمیشہ اور ہر کام کامل طور پر نہیں کرسکتے۔

ہماری شکایات کی پالیسی اس بات کو واضح کرتی ہے کہ ہم شکایات کو کس طرح مینج کرتے ہیں، حل کرتے ہیں اور ان سے سیکھتے ہیں۔ اس سے ہمیں گائیڈنگ کے عمل کو مزید خوشگوار اور ہر ایک کے لیے قابل رسائی بنانے کی ہماری کوشش میں مدد ملتی ہے۔

اس پالیسی میں استعمال شدہ اصطلاحات

- **شکایت** – کسی مخصوص صورتحال، تقریب، رضاکار یا عملے کے ممبر کے بارے میں ہمیں بتائی جانے والی کوئی تشویش۔ اس میں مجموعی طور پر Girlguiding یا ہماری جانب سے فراہم کردہ خدمات کے بارے میں اٹھائے جانے والے خدشات شامل نہیں ہیں۔ Girlguiding ہیڈکوارٹر میں موجود مقامی Girlguiding رضاکار اور ہماری شکایات والی ٹیم جملہ شکایات کی چھان بین کر سکتی ہے۔ جب شکایات کا تعلق ہمارے عملے سے ہوتا ہے، تو ہم اپنے HR محکمے کے شکایات کے طریقہ کار کے ذریعے ان کی تفتیش کرتے ہیں۔ تفتیش کرنے سے ہمیں شکایت کا ازالہ کرنے اور جو کچھ ہوا ہے، اس سے سیکھنے کا موقع ملتا ہے۔
- **تاثرات** – Girlguiding کے بارے میں کیے جانے والے ایسے تبصرے جن کا تعلق کسی مخصوص منظر نامے یا رضاکار سے نہیں ہے۔ یہ مثبت، منفی، غیر جانبدار یا ملے جلے ہو سکتے ہیں۔ ہم اس طرح کے تبصروں کی تفتیش نہیں کرتے ہیں۔
- **نیک نیتی سے کام کرنا** – جب آپ کوئی شکایت کرتے ہیں تو آپ کو اس بات پر یقین ہونا چاہیے کہ یہ کافی حد تک سچ ہے۔ آپ کو بدنیتی سے کام نہیں لینا چاہیے، ایسے الزام نہیں لگانے چاہیے جن کے بارے میں آپ جانتے ہیں کہ یہ غلط ہیں یا کوئی ذاتی فائدہ حاصل نہیں کرنا چاہیے۔
- **سنگین واقعہ** – کوئی ایسی صورت حال جو Girlguiding کی ساکھ کو شدید نقصان پہنچا سکتی ہے، ہماری پالیسیوں کی خلاف ورزی کرتی، یا غیر قانونی ہے۔ ہم سنگین واقعات کی رپورٹ اپنی سنگین واقعات والی کمیٹی کو دیتے ہیں، جو اس بات پر غور کرتی ہے کہ آیا انہیں آگے چیریٹی کمیشن کو رپورٹ کرنا چاہیے یا نہیں۔
- **فریق ثالث** – کوئی بھی ایسا فریق جو Girlguiding کی سرگرمیوں سے متاثر ہوتا ہو مثال کے طور پر ایک پارٹنر تنظیم، ہمارے زیر استعمال جگہ کا مالک، یا عوام۔

ہم Girlguiding کی کسی بھی سطح پر موصول ہونے والی تمام شکایات سے نمٹنے کے لیے اپنی شکایات کی پالیسی اور طریقہ کار کا استعمال کرتے ہیں۔

اس میں درج ذیل شکایات کا احاطہ کیا گیا ہے:

- Girlguiding کی جانب سے آپ کو موصول ہونے والے تجربے کا معیار
- ہر اُس شخص کا رویہ جس نے اس خدمت کی فراہمی میں کوئی کردار ادا کیا ہو
- Girlguiding کی پالیسیاں، مواصلات اور وسائل۔

یہ پالیسی تمام رضاکاران، بالغ ممبران، نوجوان ممبران اور عملے کے لیے ہے۔ یہ نوجوان ممبران کے والدین اور کیئررز، ممکنہ ممبران، سپورٹ فراہم کرنے والوں اور Girlguiding کی سرگرمیوں کو متاثر کرنے والے کسی بھی فریق ثالث کے لیے بھی ہے۔

ہم تمام شکایات کو منصفانہ، معقول اور مناسب وقت کے اندر حل کرنے کے لیے پُر عزم ہیں۔ ہم تمام افراد کے تاثرات کا خیر مقدم کرتے ہیں اور لوگوں کی جانب سے اٹھائے گئے مسائل کا ہمیشہ جواب دیتے ہیں۔ ہم آپ کو تلقین کرتے ہیں کہ ہمیں اپنی کسی بھی شکایت یا مسئلے کے بارے میں جلد از جلد مطلع کریں تاکہ ہم اسے جلد از جلد حل کر سکیں۔

بعض تشویشات سے غیر رسمی (غیر فارمل) طور پر نمٹنا بہتر ہوتا ہے۔ لیکن اگر آپ باضابطہ طور پر شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ [ہمارے شکایات کے طریقہ کار](#) میں دیکھ سکتے ہیں کہ شکایت کیسے کرنی ہے۔ ہم ایسی شکایات سے نہیں نمٹتے جن کے بارے میں ہمیں یہ لگتا ہے کہ وہ 'غیر معقول' ہیں۔ ہم بند شکایات کے بارے میں بھی مسلسل گفتگو کرنے میں مشغول نہیں ہوتے۔ کسی شکایت کا نتیجہ سامنے آنے کے بعد آپ ہمارے [ایبل اور نظر ثانی کرنے کے طریقہ کار](#) کا استعمال کرتے ہوئے اپیل کی درخواست کر سکتے/کر سکتی ہیں۔

Girlguiding میں شکایات سے کون نمٹتا ہے؟

- **Girlguiding کا ہیڈکوارٹر** – ہماری شکایات والی ٹیم لوگوں کی جانب سے Girlguiding کے ہیڈکوارٹر کو کی جانے والی جملہ شکایت کا جائزہ لیتی ہے۔ وہ ہمارے [تفتیش کے طریقہ کار](#) کے مطابق مقامی طور پر شکایات کو حل کرنے میں بھی ممبران کی مدد کرتے ہیں۔ یہ ٹیم کمشنرز کے ساتھ مل کر ایک باضابطہ شکایت کی تفتیش کرنے والے رضاکاروں کی مدد اور رہنمائی کرتی ہے۔ ہماری ہیومن ریسورس ٹیم Girlguiding یوکے کے عملے کے بارے میں تمام شکایت سے نمٹتی ہے۔ ہماری رضاکاران کے لیے سپورٹ ٹیم ہماری شکایات والی ٹیم کے ساتھ مل کر کام کرتی ہے تاکہ ہم ہمیں موصول ہونے والے تمام تاثرات ممبران تک پہنچا سکیں۔
- **کمشنرز سمیت مقامی گائڈنگ** – ایک ایسا مقامی رضاکار مقامی گائڈنگ کے بارے میں شکایات سے نمٹے گا جو شکایت میں ملوث نہیں ہوتا ہے اور یہ عام طور پر کوئی کمشنر ہوتا ہے۔ اس میں Girlguiding کی دیگر سطحوں کے لیے کام کرنے والے عملے کے بارے میں شکایات بھی شامل ہوتی ہیں جیسے کاؤنٹیز، ممالک اور خطے۔ وہ Girlguiding کے تفتیشی طریقہ کار کا استعمال کرتے ہوئے جملہ شکایت کو مینج کریں گے۔ کمشنر اُن رضاکاروں کی اپنے علاقے میں مدد کرنے کے لیے دستیاب ہیں جو غیر رسمی شکایات سے نمٹ رہے ہیں۔
- **Girlguiding کے متعلقہ عملے کے ممبران یا رضاکاران** – تمام عملہ اور رضاکاران کسی نہ کسی موقع پر شکایات سے نمٹنے میں ملوث ہو سکتے ہیں۔

توقعات

ہم شکایت کرنے والے افراد سے توقع رکھتے ہیں کہ:

- وہ ہمارے شکایات کے طریقہ کار پر عمل کریں گے
- وہ یہ سب نیک نیتی سے کریں گے۔ **Girlguiding** ایسی کسی بھی شکایت کو لینے سے انکار کر دے گی جو کہ 'غیر معقول' ہو اور جو بدسلوکی، غیر سنجیدگی یا بدنیتی پر مبنی ہو
- وہ یہ سب مناسب وقت کے اندر کریں گے۔ اگر آپ اس واقعے کے بعد اہم وقت گزر جانے کے بعد شکایت کرتے ہیں تو اس کا مطلب ہے کہ ہم زیادہ تسلی بخش طور پر آپ کی شکایت کو حل کرنے کے قابل نہیں ہوں گے۔

ہم ایسی کسی بھی شکایت سے نہیں نمٹیں گے جو ان معیارات پر پورا نہ اترتی ہوں۔

ہم توقع رکھتے ہیں کہ شکایت سے نمٹنے والے تمام افراد:

- ہمارے تفتیش کے طریقہ کار کے مطابق شکایت کو فوری طور پر مینیج کریں گے
- اسے سنجیدگی کے ساتھ لیں گے اور اس سے سبق سیکھیں گے
- ہماری [معلومات کو مینیج کرنے کی پالیسی](#) کے مطابق جملہ معلومات کو حساس طریقے سے نمٹیں گے
- اگر شکایت کرنے والے شخص نے گمنام رہنے کی درخواست کی ہے تو اُن کی اس درخواست کا احترام کریں گے
- اگر اس بارے میں کوئی ثبوت ہے کہ کسی رضاکار نے **Girlguiding** کی پالیسی یا ہمارے ضابطہ اخلاق کی خلاف ورزی کی ہے تو وہ ہماری شکایات والی ٹیم کو اس کی رپورٹ کریں گے
- وہ ملکی یا علاقائی دفاتر کو رپورٹ کیے جانے والے جملہ اہم واقعات کے بارے میں ہمارے ہیڈکوارٹر کی شکایات والی ٹیم کو فوری طور پر آگاہ کریں گے۔

مجھے شکایات کی پالیسی اور طریقہ کار کا کب استعمال نہیں کرنا چاہیے؟

سیف گارڈنگ سے جڑے خدشات کے لیے – اس کے بجائے آپ کو سیف گارڈنگ کے کسی بھی تشویش کی

رپورٹ کرنے کی غرض سے ہماری [سیف گارڈنگ کی پالیسی اور طریقہ کار](#) پر عمل کرنا چاہیے۔

ہمارے شکایات کے طریقہ کار کے ذریعے پہلے سے ہی تفتیش شدہ معاملات کے لیے – بشمول ہیڈکوارٹر یا لوکل

گائیڈنگ کے معاملات۔ ہم ایک ہی شکایت کی دو بار تحقیقات نہیں کریں گے۔ لیکن اگر کوئی اور بھی یہی شکایت

کرتا ہے تو ہم اس کا جواب ضرور دیں گے۔ اگر زیر غور لانے کے لیے کوئی نیا ثبوت یا معلومات ہیں تو، آپ

ہمارے [اپیل اور نظرثانی کرنے کے طریقہ کار](#) کا استعمال کرتے ہوئے اپیل کر سکتے/کر سکتی ہیں۔

Girlguiding سے باہر والے لوگوں یا کسی فریق ثالث کے بارے میں شکایات کے لیے – یہ ہمارے اختیار

سے باہر ہے۔

کسی دوسرے بالغ کی جانب سے شکایات کرنے کے لیے – بشرطیکہ آپ کے پاس شکایت کرنے والے شخص کی

جانب سے تحریری رضامندی ہے۔ اگر آپ کسی خطرے کے شکار بالغ شخص کی شکایت کرنے کی صلاحیت کے

بارے میں فکر مند ہیں، تو ہماری [ہیڈکوارٹر کی سیف گارڈنگ ٹیم](#) سے رابطہ کریں۔

دیگر پالیسیوں اور طریقہ کار کے ذریعے بہتر طور پر حل کیے جانے والے خدشات کے لیے – ہم بعض شکایات سے اپنی دیگر پالیسیوں اور طریقہ کار کے ذریعے نمٹیں گے۔ ہم شکایت کرنے والے شخص کو مطلع کریں گے کہ ہم ان کی شکایت کو کیسے حل کر رہے ہیں۔

شکایات کے لیے (صرف عملے کے ممبران) – اگر عملے کا کوئی ممبر ان کے ساتھ ہونے والے سلوک یا ان کے اپنے کام کے کسی بھی پہلو سے ناخوش ہیں تو انہیں ہمارے شکایت کے طریقہ کار پر عمل کرنا چاہیے۔ یہ Girlguiding انٹرانیٹ پر دستیاب ہے۔

والدین یا کینرز کے بارے میں شکایات کے لیے – ہم اپنے رضاکاروں کا اچھی طرح سے خیال رکھتے ہیں۔ اگر کسی رضاکار کو کسی نوجوان ممبر کے والدین یا کینرز کی طرف سے نامناسب رویے کا سامنا کرنا پڑتا ہے، تو اس کی وجہ سے اُن کی ممبرشپ واپس لی جا سکتی ہے۔ اس کی وضاحت ہماری [پالیسی برائے نوجوان ممبران](#) میں کی گئی ہے۔

رازداری

ہم اپنی [معلومات کو مینج کرنے کی پالیسی](#) اور ہمارے [رازداری کے نوٹس](#) کا استعمال کرتے ہوئے، شکایات کے تحت موصول ہونے والی جملہ معلومات کو انتہائی حساس سمجھ کر کارروائی کرتے ہیں۔ ہم صرف ان لوگوں کے ساتھ ہی کسی شکایت کے بارے میں معلومات شیئر کرتے ہیں جنہیں اس کے بارے میں جاننے کی ضرورت ہوتی ہے۔

آپ گمنام طور پر بھی شکایت کر سکتے/کر سکتی ہیں، حالانکہ اس سے ہمارے لیے اس کی تفتیش کرنا مشکل ہو سکتا ہے۔ ہم Girlguiding کے ہیڈکوارٹر سے شکایت کی تفصیلات آپ کی مقامی Girlguiding ٹیم کو منتقل کرنے سے پہلے ہمیشہ آپ سے اجازت طلب کریں گے۔

گمنام شکایت کرنے کے بارے میں مزید جاننے کے لیے ہمارا [شکایات کا طریقہ کار](#) پڑھیں۔

نگرانی اور سیکھنا

جہاں بھی ممکن ہو، ہم کسی بھی شکایت اور تاثرات سے سیکھنے کے لیے پرعزم ہیں۔ Girlguiding کے ہیڈکوارٹر، ممالک اور علاقوں کے دفاتر اور جملہ کمشنر ایسی تمام باتیں شیئر کرتے ہیں جو ہم نے سیکھی ہیں تاکہ ہم Girlguiding کو اپنے نوجوان ممبران کے لیے بہترین بنا سکیں۔ ہم مقامی گائیڈنگ کی سطح پر اُن تمام شکایات کو مقامی کاؤنٹی کمشنر اور ملکی/علاقائی دفاتر کو باقاعدگی سے رپورٹ کرتے ہیں جو ہمارے [شکایات کے طریقہ کار](#) کے تحت باضابطہ تفتیش کا باعث بنتی ہیں۔

متعلقہ دستاویزات اور معلومات

متعلقہ طریقہ کار اور رہنمائی

- [شکایات کا طریقہ کار](#)
- [تفتیش کا طریقہ کار](#)

متعلقہ پالیسیاں

- بالغ رضاکاروں کے بارے میں خدشات کو مینیج کرنے کی پالیسی
- معلومات کو مینیج کرنے کی پالیسی
- سیف گارڈنگ پالیسی
- اندرونی راز فاش کرنے کے بارے میں پالیسی