



Polityka Składania Skarg

Treść

1. Wstęp	1
2. Składanie skarg	1
3. Kto może zgłosić skargę?	2
4. Skargi, które nie mogą być rozpatrzone w ramach niniejszej procedury	2
5. Jak złożyć skargę/uwagę	2
6. Skargi zewnętrzne	4

Kontrola dokumentacji	
Zastępuje/jest nadrzędna względem	Numer wersji: 1 Wprowadzone zmiany: -
Stworzone/zaktualizowane przez	Imię: Julita Sakowska Stanowisko: Psycholog
Zastosowanie	Beneficjenci działań Fundacji Dialog, wolontariuszy, darczyńców, członków społeczeństwa, organizacji partnerskich lub innych osób, które mają uzasadniony interes lub związek z fundacją.
Data wydania	Data: 10.02.2023 Rozpowszechnione przez: Kadry

1. Wstęp

Celem Fundacji Dialog (dalej zwaną też fundacją) jest utrzymywanie wysokich standardów we wszystkim, co robimy, ale zdajemy sobie sprawę, że nasze działania nie zawsze będą przebiegać idealnie, pomimo naszych najlepszych intencji.

Fundacja Dialog postrzega skargę jako okazję do naprawienia sytuacji osoby składającej ją i poprawy działań fundacji. Nie byłibyśmy w stanie tego zrobić bez informacji zwrotnej od Państwa. Dlatego cenimy i poważnie traktujemy wszelkie otrzymywane skargi oraz uwagi.

Celem niniejszej procedury jest nieformalne rozwiązywanie sporów bez uciekania się do formalnego dochodzenia lub postępowania sądowego. Postaramy się zbadać każdą rozsądną opcję rozwiązania skargi, współpracując z osobą składającą ją w celu uzgodnienia wyniku, który będzie satysfakcjonujący dla niej oraz dla fundacji.

Niezależnie od tego, czy skarga zostanie ostatecznie uznana za zasadną, czy nie, nasza odpowiedź będzie opisywać działania, które podjęliśmy w celu jej zbadania, wnioski, do których doszliśmy w wyniku dochodzenia oraz wszelkie działania, które podjęliśmy lub podejmujemy w ramach wyniku Twojej informacji zwrotnej.

Dopilnujemy, aby wszystkie informacje otrzymane i wytworzone w związku ze skargą były traktowane jako poufne i z zachowaniem szczególnej ostrożności, aby dostęp do tych informacji miały tylko osoby, które muszą je znać, oraz aby wszystkie odpowiednie wymogi dotyczące ochrony danych zostały spełnione.

Wszystkie informacje dotyczące skargi są niezwłocznie przekazywane naszym powiernikom w ciągu siedmiu dni roboczych, z możliwością wydłużenia do czternastu dni roboczych w wyjątkowych okolicznościach.

Poniższe informacje określają naszą procedurę.

2. Składanie skarg

„Skarga” w niniejszej Procedurze oznacza każde wyrażenie niezadowolenia w stosunku do Fundacji Dialog, jej personelu i/lub działań, które wymaga odpowiedzi ze strony fundacji.

3. Kto może zgłosić skargę?

Skargi mogą pochodzić od beneficjentów działań Fundacji Dialog, wolontariuszy, darczyńców, członków społeczeństwa, organizacji partnerskich lub innych osób, które mają uzasadniony interes lub związek z fundacją.

4. Skargi, które nie mogą być rozpatrzone w ramach niniejszej procedury

Niniejsza Procedura nie dotyczy skarg lub zażaleń ze strony personelu.

W niektórych sytuacjach skargi nie będą rozpatrywane, a ich nadawcy nie otrzymają odpowiedzi. Są to wyjątkowe okoliczności, w których zarząd fundacji uzna, iż są one równoznaczne z uporczywymi, nawykowymi, dokuczliwymi lub prowokującymi.

Fundacja Dialog oczekuje od każdego składającego skargę uprzejmości i życzliwości. Nie toleruje informacji zwrotnych które są agresywne, obraźliwe, nierozsądne lub żądające.

5. Jak złożyć skargę/uwagę

Mamy nadzieję, że większość skarg lub wątpliwości dotyczących pracy lub zachowania fundacji będzie mogła zostać rozpatrzona w sposób nieformalny. Uznaje się jednak, że nie wszystkie problemy można rozwiązać w ten sposób i że w przypadkach, gdy osoba fizyczna lub organizacja chce zarejestrować swoją skargę i otrzymać formalną odpowiedź, wymagany jest formalny mechanizm rozpatrywania skarg.

Pierwszy etap

Jeśli masz skargę, możesz skontaktować się z nami przez e-mail lub listownie, korzystając z danych kontaktowych w tym dokumencie.

Aby pomóc nam w zbadaniu i rozpatrzeniu wszystkich skarg, prosimy o podanie jak największej ilości informacji. Powinno to obejmować (ale nie ograniczać się do):

- Powód skargi;
- Okoliczności w jakich nastąpiła (gdzie, kiedy, dlaczego);
- Jeżeli istnieją, dowody materialne;
- Imiona i nazwiska osób zaangażowanych (jeśli są znane);
- Oczekiwane rozwiązanie (nie jesteśmy zobowiązani do rozpatrzenia skargi zgodnie z oczekiwaniami, jednak zawsze weźmiemy je pod uwagę);
- Dane kontaktowe osoby zgłaszającej skargę: imię i nazwisko, adres, dzienny numer telefonu i/lub adres e-mail (w przypadku braku informacji zwrotnej kontaktowej skarga zostanie rozpatrzona, w razie potrzeby działania podjęte, a samo zgłoszenie zarchiwizowane).

Złożenie skargi

Prosimy o przesłanie skargi/uwagi do nas w następujący sposób:

Listownie:

Powiernictwo
Księdza Adama Abramowicza 1,
15-872 Białystok

lub e-mailem na adres: powiernictwo@fundacjadialeg.pl

Po otrzymaniu skargi do jej rozpatrzenia zostanie przydzielony podmiot rozpatrujący

Kogo dotyczy uwaga/skarga	Kto dokona rozpatrzenia skargi/uwagi
Pracownika/wolontariusza	Bezpośredni przełożony
Prezes lub zastępca prezesa fundacji	Zarząd
Członek zarządu	Przewodniczący Rady Fundacji
Przewodniczący Rady Fundacji	Specjalnie powołana w tym celu podkomisja składająca się z członków zarządu

W przypadku, gdy dana osoba jest w konflikcie lub jest to właściwe i/lub konieczne, fundacja zapewni niezależną osobę w celu zbadania skargi i wydania rekomendacji osobom wymienionym powyżej w celu udzielenia odpowiedzi.

Ramy czasowe dla wszystkich skarg pierwszego etapu złożonych osobiście, pisemnie lub elektronicznie.

Wszystkie skargi/uwagi postaramy się rozwiązać tak szybko, jak to możliwe, ale jeśli nie możemy tego zrobić (na przykład, jeśli musimy przeprowadzić dalsze dochodzenie), potwierdzimy otrzymanie Twojej skargi w ciągu siedmiu dni roboczych.

Nasze potwierdzenie poinformuje, kiedy ponownie skontaktujemy się z adresatem skargi/uwagi w sprawie właściwego jej rozpatrzenia, rozwiązania lub aktualizacji. Poinformujemy Cię również o nazwisku osoby zajmującej się skargą. Następnie osoba ta zbada sprawę, wystosuje rekomendację, a następnie udzieli ostatecznej odpowiedzi adresatowi.

W sprawach niewymagających dodatkowego dochodzenia odpowiedź zostanie udzielona w przeciągu czternastu dni roboczych. Jeżeli nie będzie to możliwe, ponieważ np. dochodzenie nie zostało w pełni zakończone, zostanie przesłane sprawozdanie z postępów ze wskazaniem, kiedy zostanie udzielona merytoryczna odpowiedź

Drugi etap

Jeżeli nie jesteś zadowolony/a z rozwiązania Twojej skargi w ramach opisanej powyżej procedury Pierwszego Etapu, możesz nas o tym poinformować pisemnie, wysyłając list na adres:

Powiernictwo
Księdza Adama Abramowicza 1,
15-872 Białystok

Prosimy o jasne przedstawienie szczegółów skargi, wyjaśniając, dlaczego nie jesteś zadowolony/a z naszej odpowiedzi w ramach pierwszego etapu i co chciałbyś/ałaby, abyśmy zrobili, aby naprawić sytuację.

Odpowiedź zostanie wystosowana w ciągu 14 dni roboczych, a dalszym jej rozpatrywaniem zajmie się zarząd lub niezależnie powołana osoba niezależna. Wówczas ostateczna odpowiedź zostanie wystosowana w ciągu kolejnych 20 dni roboczych.

6. Skargi zewnętrzne

Nadzór nad działalnością organizacji mających status organizacji pożytku publicznego (OPP) w zakresie korzystania przez nie z uprawnień wynikających z ustawy o działalności pożytku publicznego sprawuje Przewodniczący Komitetu Pożytku Publicznego. W związku z tym może on przeprowadzić kontrolę sam albo zlecić ją.

Komitet do Spraw Pożytku Publicznego, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Departament Społeczeństwa Obywatelskiego

ADRES

Al. Ujazdowskie 1/3

00-583 Warszawa

NIP 5261645000

Regon 012261725

KONTAKT

Infolinia dla Obywatela

+48222500115

Czynna w dni robocze

w godzinach 8:15-16:15