

SERA G003: SERA YA MALALAMIKO

Mtu mwenye wajibu:	CEO	Toleo:	2.1
Imeidhinishwa na Bodi ya Wakurugenzi leo:	27 February 2019	Tarehe ya marekebisho yaliyopangwa:	February 2021

MAELEZO YA AWALI

Sera hii iliandikwa na Ofisi ya So They Can ya Australia ili itumike katika shughuli zote za So They Can.

So They Can inaendesha taasisi tano ambazo zimesajiliwa nchini Australia, New Zeland, Marekani, Kenya na Tanzania.

So They Can Australia ni ofisi ya kimataifa inayotoa usaidizi kwa taasisi zote za So They Can. Wakati wote Mkurugenzi Mtendaji ina maana ya Mkurugenzi Mtendaji wa So They Can Australia, Kenya na Tanzania. Isipokuwa kama itabainishwa vinginevyo, Bodi ina maana ya Bodi husika ya taasisi ya So They Can ambapo umeajiriwa au ulipopangiwa.

UFAFANUZI

1. Malalamiko ni dhihirisho la mashaka au kutoridhika linalowasilishwa kwa So They Can kuhusiana na bidhaa, huduma, mtu aliyeteuliwa kufanyakazi kwa niaba yake, au mchakato wenyewe wa kushughulikia malalamiko ambapo majibu au azimio la wazi linatarajiwa.
2. Mlalamikaji ni mtu yeyote, shirika au mwakilishi wake, anayetoa malalamiko.

KANUNI ZA SERA

So They Can imeridhia kanuni zifuatazo:

Mwonekano

So They Can itatoa taarifa ya wazi kuhusu namna na wapi malalamiko yawasilishwe.

Ufikiaji

So they Can itahakikisha kwamba utaratibu wa kushughulikia malalamiko unafikika kwa walalamikaji wote.

Mwitikio

So They Can itashughulikia malalamiko kwa mujibu wa muda wetu uliopangwa.

Usawa

SO THEY CAN

So They Can itashughulikia malalamiko yote kwa usawa, bila ya upendeleo kwa kutumia ushahidi uliowasilishwa na mlalamikaji na wafanyakazi wetu kupitia taratibu zetu za kushughulikia malalamiko.

Usiri

So They Can itatunza siri wakati wa kushughulikia malalamiko.

Mbinu ya kuwazingatia wadau

Masilahi ya wadau wetu ni muhimu sana katika njia yetu ya kushughulikia malalamiko.

Uwajibikaji

So They Can itahakikisha kuwa uwajibikaji na utoaji wa ripoti juu ya hatua na maamuzi kuhusu malalamiko yamewekwa wazi.

Maboresho ya kila wakati

Uboreshaji wa kila wakati wa utaratibu wa kushughulikia malalamiko na ubora wa kazi yetu ni moja ya malengo yetu ya kudumu.

SERA

So They Can inatambua umuhimu na thamani ya kupokea maoni na kushughulikia mashaka na malalamiko. Tumejitolea kufikia kiwango cha juu cha utendaji katika kila eneo la kazi yetu ikijumuisha uwajibikaji kwa wadau wetu. Kwa kutambua kuwa wadau wetu wanaweza kutuwajibisha kutaboresha shughuli zetu na kuleta athari kubwa.

Sera hii imekusudiwa kutumika kwa malalamiko yoyote ya nje, bila kujali ni nani anayelalamika. Malalamiko yanaweza kutoka kwa wanajumuiya walioathiriwa na programu zetu, ikiwa ni pamoja na watoto na vijana, wanajamii, mashirika ya ndani, wafuasi na wafadhili. So They Can itakukubali, kushughulikia na kusimamia malalamiko yanayohusiana na wafanyakazi wetu, wafanyakazi wetu wa kujitolea, washirika wetu, watoa huduma wetu wa makubaliano au mtu mwingine yeyote anayefanya kazi kwa niaba yetu.

Malalamiko bila kutoa utambulisho wa mlalamikaji yanaweza kufanywa, lakini ni wazi kwamba uwezo wetu wa kuyachunguza unaweza kuwa mdogo kwa sababu ya hii.

Sera hii haitoi fursa kwa malalamiko yanayotolewa na wadhamini wa So They Can, wanachama, wakurugenzi, wafanyakazi, wakandarasi na wanaojitolea na wengine wanaofanyakazi kwa niaba yetu (pamoja Wawakilishi). Hawa wanaongozwa na Sera za Whistleblowing na Ulinzi wa mtoto.

Taratibu

1. Kutangaza sera hii

Sera hii pamoja na taarifa ya jinsi ya kufanya malalamiko inapatikana kwa umma kupitia tovuti ya So They Can.

Tafsiri ya sera hii kwa lugha za nchi husika ambako So They Can inafanya kazi, na pia ukurasa wa Mwanzo na tafsiri ya neno "malalamiko" katika lugha hizi, inapatikana pia kwenye tovuti ya So They Can.

SO THEY CAN

Pale ambapo kuna changamoto ya kusoma na kuandika / au upatikanaji wa mtandao / teknolojia ni shida So They Can itatoa fursa ya kuwasilisha malalamiko kwa mdomo mara kwa mara. Tutachukua uangalifu kutoa mwaliko huu kwa njia inayofaa kitamaduni kwa kutambua kwamba katika tamaduni zingine watu wanahitaji kutiwa moyo zaidi ili kutoa malalamiko. So They Can itachukua uangalifu maalum kuwezesha malalamiko kutoka kwa watu walio katika mazingira hatarishi pamoja na watoto na vikundi vilivyotengwa. Ikihitajika tutatumia njia za vielelezo kuwasiliana.

Ikiwa inafaa tutahakikisha kwamba wafanyakazi wote wanaofanya kazi katika jamii tunazozihudumia wanapata mafunzo stahiki ili kuwawezesha kutoa majibu, kushughulikia mashaka yanayojitokeza na kuripoti malalamiko kwa kutilia maanani masuala nyeti ya kiutamaduni na kijinsia ili kuhakikisha kwamba kesi zinazowahusu watoto zinashughulikiwa ipasavyo.

Mawasiliano yote na wadau kama majarida, ripoti za mwaka, na vifaa vya kuombea ufadhili zinatoa taarifa na kuelezea taratibu zetu za kushughulikia malalamiko ikiwa ni pamoja na:

- wapi au kwa nani malalamiko yanaweza kutolewa
- taarifa inayopaswa kutolewa na mlalamikaji
- Mchakato wa kushughulikia malalamiko
- muda na hatua mbali mbali katika mchakato huu
- Uchaguzi wa suluhisho wa mlalamikaji, pamoja na njia za nje
- jinsi mlalamikaji anaweza kupata taarifa juu ya hali ya malalamiko

2. Wapi na vipi malalamiko yanaweza kufanywa

Tunahakikisha kwamba kuleta malalamiko kwetu ni rahisi iwezekanavyo. Tutachukua malalamishi kwa mdomo, kibinafsi kwa njia ya simu na kwa njia yoyote ya maandishi. Ambapo malalamiko yanatolewa kwa mdomo tutahakikisha kwamba uandishi wetu wa malalamiko una taarifa zote za mlalamiko anazotamani kutoa mlalamikaji.

So They Can itahakikisha kuwa mlalamikaji hahitajiki kutoa malalamiko yake kwa mtu anayetuhumiwa. Pia tutahakikisha kwamba mtu aliyejumuishwa katika malalamiko hakuhusika kwa njia yoyote na kushughulikia malalamiko hayo.

Malalamiko So They Can Australia, New Zealand na Marekani yanaweza kufanywa kwa simu, barua au barua pepe yakielekezwa kwa CFO wa So They Can. CFO atahakikisha kwamba malalamiko haya yanatatuliwa au kuelekezwa kwa meneja au idara husika, na kwa hali yoyote atawatarifu Mkurugenzi Mtendaji wa So They Can na Mkuu wa Kamati ya Ukaguzi na majanga ya So They Can juu ya malalamiko hayo.

Katika program za So They Can za nchi Meneja wa Nchi ana jukumu la kujibu malalamiko yanayohusiana na shughuli za So They Can katika nchi hiyo. Kwa kushauriana na Mkurugenzi wa Nchi, Meneja wa Nchi atatengeneza taratibu zaidi ili kutimiza malengo na kanuni za sera hii ikiwa ni pamoja na kuweka utaratibu unaofaa kwa watoto na vijana kutoa malalamiko yao kwa njia inayowezekana na salama.

Ikiwa malalamiko ni juu ya Meneja wa Nchi, malalamiko yanapaswa kuelekezwa kwa Mkurugenzi wa Nchi. Ikiwa malalamiko yaliyoletwa katika program ya So They Can ya nchi hayawezi kutatuliwa nchini, Meneja wa nchi lazima aombe msaada zaidi kutoka kwa Mkurugenzi wa Nchi, Mkurugenzi wa Nchi, CFO, Mkurugenzi Mtendaji na Mkuu wa ARC.

SO THEY CAN

So They Can pia imeanzisha dirisha la kimtandao la Whispli, linalopatikana kwa umma na pia Wawakilishi wa So they can wanaweza kutoa malalamiko au kutoa ripoti ya wasiwasi wa mtuhumiwa au kutarajia makosa au tabia isiyo ya maadili ya mtu mwingine, au kikundi cha watu, ndani ya So They Can kwa njia salama kabisa. Jukwaa la Whispli pia linapatikana kupitia ukurasa wa Tovuti ya So They Can na vilevile iimejumuishwa katika mawasiliano kwa wadau.

3. Utaratibu wa kushughulikia malalamiko yasiyo rasmi

Kwa kweli, malalamiko mengi yanapaswa kutatuliwa kwa njia isiyo rasmi, na kushughulikiwa mara moja na wafanyakazi. Njia isiyo rasmi inapaswa kutumiwa mara nyingi iwezekanavyo. Wafanyakazi ambao malalamiko huwasilishwa kwao wanaweza kutoa suluhisho kulingana na kiwango chao cha kawaida cha mamlaka. Ambapo suluhisho linahitaji idhini kutoka kwa mamlaka ya juu, au ikiwa kwa ombi la mlalamikaji suala hilo linaweza kupelekwa kwa maofisa wa ngazi ya juu.

Ikiwa malalamiko hayawezi kutatuliwa kwa kuridhisha bila utaratibu, utaratibu rasmi wa kushughulikia malalamiko ulioainishwa hapa utafuatwa.

Mtu anayepokea malalamiko atafanya hivyo kwa njia nzuri na atarekodi maelezo yafuatayo:

- jina la mtu / watu wanaolalamika;
- Tarehe, wakati na mahali malalamiko hupokelewa; na
- Maelezo mafupi ya malalamiko.

Meneja wa Nchi au CFO wa So They Can kama itakavyokua watafanya tathmini ya malalamiko ya awali kulingana na vigezo vifuatavyo:

- ukubwa
- Afya (pamoja na afya ya akili) na usalama
- Athari za kifedha kwa mlalamikaji au wengine
- Ugumu
- Athari kwa mtu, umma na shirika
- Uwezekano wa kuongezeka
- Athari za kimfumo na
- Hitaji la, na uwezekano wa hatua za haraka

5. Utaratibu rasmi wa kushughulikia malalamiko

Baada ya kupokea malalamiko So They Can itajaribu kuamua mara moja ikiwa uchunguzi unahitajika au sio kulingana na maswali ya kisheria na ikiwa malalamiko hayana ukweli.

So They Can itajaribu kushughulikia mara moja maswali na malalamiko madogo ambayo hufanywa kwa mdomo kwa simu au kwa mdomo, wakati wa kupiga simu ya kwanza au mkutano. So They Can itahakikisha kuwa mlalamikaji ameridhika kabisa na taarifa na azimio lililotolewa.

Ikiwa mlalamikaji anatoa tathmini kwamba malalamiko hayafai kuchunguzwa, mfanyakazi anayeshughulikia malalamiko atayapeleka kwa mwenzake mwandamizi zaidi kwa mapitio. Ikiwa mzozo kama huo hautatuliwa tutaapeleka kwenye Kamati ya Baraza la Maendeleo ya Kimataifa la Australia (ACFID)

SO THEY CAN

Ikiwa tathmini ya awali inaonyesha kuwa uchunguzi wa malalamiko umeamuliwa So They Can itafanya kila juhudi nzuri ya kuchunguza hali zote na taarifa inayozunguka malalamiko. Ngazi ya uchunguzi itakuwa sawa.

6. Muda

So They Can itapokea malalamiko ya mdomo mara moja na malalamiko yaliyoandikwa ndani ya siku 5. Kusudi letu ni kutatua malalamiko haraka iwezekanavyo na ndani ya siku 30 isipokuwa ikiwa kuna hali za kipekee. Ikiwa malalamiko hayatatatuliwa ndani ya siku 30 So They Can itamjulisha mlalamikaji kuhusu maendeleo na kuendelea kutoa taarifa kila baada ya wiki mbili.

7. Kujibu na kufunga malalamiko

So They Can itatoa taarifa ya uamuzi wetu juu ya malalamiko haraka iwezekanavyo. Mawasiliano yatakuwa kwa maandishi kwa lugha inayofaa kwa barua pepe na / au njia ya posta. Walakini, inapofaa kama vile katika kesi ya malalamiko yanayotolewa na mwanajamii tutawasilisha uamuzi wetu kwa mdomo na kwa lugha inayofaa.

So They Can itawatia moyo walalamikaji kujibu na kushauri ikiwa wanaridhika na uamuzi wetu au la. Katika uamuzi wetu tutashauri kwamba ikiwa mlalamikaji hajaridhika tutakuwa tayari kuzingatia taarifa nyingine yoyote ambayo wanaweza kutoa na kuufanyia marejeo uamuzi wetu.

Katika mazingira mengine So They Can itashauri kwamba malalamiko yanaweza kupelekwa kwa Kamati ya ACFID. Tutatoa taarifa muhimu kwa ajili rufaa kwenye Kamati hiyo.

8. Matokeo ya malalamiko

So They Can itahakikisha kuwa Wawakilishi wote wa So They Can wanafahamishwa juu ya matokeo ya malalamiko na athari zake kwa programu zetu. So They Can itachukua hatua zote za kurekebisha ikiwa ni pamoja na maboresho ya sera hii na watakuwa tayari kubadilisha namna tunayofanya kazi na kuboresha au kufanya mafunzo zaidi ya wafanyikazi. Inapohitajika So They Can itashauri au kuadhibu wafanyikazi au wawakilishi wengine.

9. Usiri

So They Can haiwezi kutoa jina la mlalamikaji au maelezo ya kibinafsi kwa mtu yeyote ndani au nje ya shirika letu bila kupata idhini ya mlalamikaji isipokuwa wafanyakazi wanaohusika katika kushughulikia malalamiko.

10. Kurekodi malalamiko

CFO wa So They Can anawajibika kutunza rekodi za Usajili wa Malalamiko. CFO atahakikisha kwamba taarifa zifuatazo ziko kwenye malalamiko ya maandishi na ikiwa sivyo, na katika kesi ya malalamiko ya mdomo, turekodi hizi sisi wenyewe (nani alimaanisha sisi wenyewe hapa?):

- tarehe ya kupokelewa
- maelezo ya malalamiko na data inayounga mkono;
- Suluhisho linaloombwa;
- Huduma / vitu na / au mambo au utaratibu unaolalamikiwa;
- tarehe ya kutolea majibu;
- Hatua zilizochukuliwa mara moja (ikiwa ipo) kutatua malalamiko

11. Kuripoti juu ya malalamiko

Malalamiko yote yataripotiwa katika mikutano ya kawaida ya Menejimenti wa Watendaji na kwa robo mwaka kwenye Mikutano ya Bodi ya So They Can . Ripoti yetu ya Mwaka itatoa taarifa zisizo na utambulisho juu ya malalamiko.

Malalamiko yote magumu na / au makubwa yatapelekwa mara moja kwa Mkurugenzi Mtendaji wa So They Can na Mkuu wa Kamati ya ukaguzi na Hatari. Mkurugenzi Mtendaji ataitaarifu Bodi ya Wakurugenzi kuhusu malalamiko na hatua zinazochukuliwa ili kuyachunguza na kuyatatua.