

Complaint Policy for CARE-Egypt

CARE-Egypt welcomes any feedback or complaint from employee, stakeholders, local partners and vendors who have the right to complain if they face any corruption, sexual harassment, child abuse or any kind of violation of rights, dignity, or organizational core values by the organization or it's staff.

CARE will give attention to all complaints received but to be able to follow and receive the follow up report of your complaint we encourage you to write your name and contact information.

All the feedback or complaints will be dealt with in very confidential manner; CARE is committed to ensuring to protect any information could lead to disclosure of the name of the person who complained.

In case you send us your contact information CARE will acknowledge your complaint within one to three weeks from receiving your complaint.

How you can submit a complaint:

CARE has allocated one cell phone number and an e-mail address for complaints. The email address is complaint@egypt.care.org. The cell phone number is 01098888801 (Mr. Sayed Mostafa) and calling this number will allow you to speak to a person or leave a message. If this number gets changed for any reason the right number will be communicated to all existing contractual partners and will be changed in all the advertisements for this policy. The complaint policy will be attached to all partnership and sub-grant agreements as part of agreement.

CARE is providing one suggestion / complaint box for each of its offices in the head office and in the field. All boxes will be placed in a location that is appropriate and reachable for visitors.

Only the CD or his designate has the right to open the suggestion box in head office. Members of the Field Office SMT are responsible to open the boxes every 15 days and should put the complaint into a sealed envelope and send it to the CD. For transparency purposes the FOSMT are not allowed to open/read any of the complaints.

Anonymous complaints will be read and reported to the CD, but in general it is highly preferable to make signed complaints. By signing a complaint the person making the allegation shows him or herself to be responsible and certain about the truthfulness of the complaint. Anonymous complaints are by nature more difficult to deal with and respond to, and may not always be

سياسة الشكاوى الخاصة بهيئة كير - مصر

ترحب هيئة كير - مصر باى ملاحظات أو شكاوى تصدر عن اى من موظفيها أو المنتفعين من خدماتها أو شركائها المحليين أو مقدمي الخدمات لها, ممن لديهم الحق في تقديم شكاوى, إن أقدمت الهيئة أو احد العاملين بها على اى نوع من أنواع الفساد أو الإساءة الجنسية أو استغلال الأطفال أو غيرها من أنواع انتهاك الحقوق و الكرامة أو المبادئ الجوهرية للهيئة.

حيث ستوجه الهيئة عنايتها و اهتمامها البالغين لكافة الشكاوى المقدمة, و من ثم و لإمكانية متابعة و استقبال تقرير متابعة الشكاوى فيرجى كتابة الاسم و معلومات الاتصال الخاصة بمقدم الشكاوى.

إذ سيتم تناول كافة الشكاوى و الملاحظات على نحو غاية في السرية, كما تلتزم الهيئة بضمان حماية اى معلومات قد تقضي إلى الكشف عن هوية مقدم الشكاوى.

و حال تقدم الشاكي بمعلومات الاتصال الخاصة به فستقر الهيئة بالشكاوى خلال فترة تتراوح بين أسبوع و ثلاثة أسابيع من تاريخ تلقى الشكاوى.

طريقة التقدم بشكاوى:

لقد قامت الهيئة بتخصيص رقم هاتف خلوي و هو الخاص بالأستاذ / سيد مصطفى 01098888801 , بالإضافة الى عنوان بريد الاكترونى و هو complaint@egypt.care.org لتلقى الشكاوى . حيث يخولك الاتصال برقم الهاتف الخلوي التحدث مع شخص ما أو ترك رسالة صوتية. و حال تغيير هذا الرقم لاي سبب من الأسباب فسيتم إرسال الرقم الجديد لكافة الجهات الشريكة المتعاقدة مع الهيئة, كما سيتم تغيير الرقم بكافة الإعلانات و التنويهات الخاصة بهذه السياسة.

كما قامت الهيئة بتزويد كافة مكاتبها بصندوق للمقترحات و الشكاوى, حيث تم وضع تلك الصناديق بأماكن واضحة و ملائمة للجميع , و يسهل على الزائرين الوصول إليها.

و يكون للمدير القطري أو من ينوب عنه فحسب سلطة فتح الصندوق الموجود بالمكتب الرئيسي في القاهرة. أما في المكاتب الفرعية فتخول سلطة فتح الصناديق إلى أعضاء فريق الإدارة العليا بتلك المكاتب , على أن يتم وضع الشكاوى بظرف مغلق و إرسالها إلى مدير المكتب القطري كل خمسة عشر يوما , و لا يسمح لأعضاء فريق الإدارة العليا بتلك المكاتب فتح أو قراءة اى من الشكاوى الواردة و ذلك تطبيقاً لمبدأ الشفافية.

أما الشكاوى التي لا تحمل اسم مقدمها فسيتم قراءتها و تقديم تقرير بها إلى مدير المكتب القطري, و لكن يفضل بشكل عام أن تكون الشكاوى موقعة باسم مقدمها. فتوقيع الشكاوى يعكس في طبيعته صفة تحمل المسؤولية, و صدق الادعاءات التي تقدم بها الشاكي و التأكد منها. إذ تزيد طبيعة الشكاوى مجهولة المصدر من صعوبة تناولها و الاستجابة لها فيتم النظر إليها على أنها غير جديرة بالثقة.

trustworthy.

The standard procedures when receiving a complaint:

If CARE- Egypt receives a complaint via the suggestion or complaint system, and the complaint concerns a staff in CARE-Egypt, the following process will occur:

- 1) Report the complaint to Country Director (If received in the field or through a third party)
- 2) The complaint will be followed up by a person or persons selected by the CD.
- 3) Throughout the follow up process, status updates will be given to the CD.
- 4) Final Report and Corrective Action. Concerned staff will write a final report and submit all evidence gathered during the follow-up process to the CD. Note that corrective actions such as employee termination or filing criminal charge may require HR and Legal consultation.
- 5) Confidentiality and Disclosure. The following guidelines apply:
 - Keep discussions of the follow-up process limited to those with a need to know.
 - Consider the timing of disclosures. In general it is not helpful to share interim results with those involved in the follow-up process.
 - Protect the reputation of the accused
 - Protect and respect the identity or anonymity of the reporter

International Complaint Website:

All staff members, Partners, stakeholder are encouraged to use the specified website www.clearviewconnects.com if they feel that their complaint not solved through Care Egypt channels and if they need to communicate their concerns, complaints, or report instances of losses or fraudulent acts, discrimination or harassment in CARE's premises. Staff members are also encouraged to use the same website to report instances of harassment and exploitation of project participants. This website must be included in all sub grant agreements and other procurement contracts to inform the community and vendors of its existence and encourage them to report any of the above instances through it.

الإجراءات المثلى التي ينبغي إتباعها عند تلقي الشكاوى:

في حالة تلقي الهيئة لشكاوى عن طريق نظام الشكاوى أو صندوق المقترحات بحيث تتعلق تلك الشكاوى بأحد العاملين بالهيئة فينبغي إتباع الخطوات التالي ذكرها:

1. كتابة تقرير عن الشكاوى و تقديمه إلى مدير المكتب القطري للهيئة بالقاهرة (إن تم استلام الشكاوى في احد المكاتب الفرعية أو عن طريق طرف ثالث).
2. يقوم شخص أو أشخاص يعينهم مدير المكتب القطري بمتابعة الشكاوى .
3. يتم إحاطة مدير المكتب القطري بالمستجدات في الموضوع و ذلك خلال مرحلة متابعة الشكاوى .
4. مرحلة التقرير النهائي و الإجراءات التصحيحية: يقوم الشخص أو الأشخاص المعينون بكتابة تقرير نهائي و تقديمه إلى مدير المكتب القطري, مضافا إليه كافة الأدلة و البراهين التي تم جمعها خلال مرحلة المتابعة. مع الأخذ في الاعتبار أن الإجراءات التصحيحية مثل إنهاء التعاقد مع الموظف, أو رفع دعوى جنائية قد تتطلب التشاور مع الجهات القانونية, فضلا عن قسم الموارد البشرية.
5. مبدأ السرية و الكشف عن المعلومات: يتم تطبيق الإرشادات التالية في هذا السياق:
 - ينبغي اقتصر المناقشات التي تتم خلال مرحلة متابعة الشكاوى على الأشخاص المعنيين ممن يتوجب عليهم معرفة معلومات عن الموضوع فحسب.
 - الأخذ في الاعتبار موعد الكشف عن المعلومات, فليس من المفيد بشكل عام مشاركة الأشخاص المعينون بمتابعة التحقق من الشكاوى في المعلومات التي يتم الحصول عليها بشكل مبدئي أو مؤقت.
 - حماية سمعة الشخص المتهم.
 - حماية و احترام هوية الشخص مقدم الشكاوى في حالة ذكر أو عدم ذكر اسمه.

موقع الشكاوى الدولي:

نشجع السادة العاملين والشركاء والمستفيدين على الدخول على الموقع التالي: www.clearviewconnects.com إذا كان لدى أى منهم إحساس بأن شكاوهم لم تحل من خلال قنوات الاتصال فى كير مصر وكذلك إذا كان لديهم ملاحظات وتقارير عن أحداث تتعلق بالسرقة أو الاحتيال أو التمييز أو التحرش داخل منشآت كير . ويجب أيضاً تشجيع العاملين باستخدام نفس الموقع للتبليغ عن أى تحرش واستغلال للعاملين بالمشروعات. ويجب أن يدرج هذا الموقع في أى اتفاقية مع الشركاء وكذلك التعاقدات الخاصة بالمشتريات ويتم إعلام المجتمع والموردين بوجوده وتشجيعهم على استخدامه في حالة وجود أى بلاغ عن أى مما سبق ذكره