

Klage- og svarproces – Ingeniører Uden Grænser (IUG)

Dette dokument beskriver IUG's formelle klage og svarproces. Vi er forpligtiget til at give vores interessenter sikre, tilgængelige og effektive kommunikationskanaler, hvorigennem de kan udøve deres ret til at rejse klager over IUG's aktiviteter og få svar eller oprejsning.

Definition af en klage

En klage er et udtryk for utilfredshed med en service, handling eller adfærd fra IUG eller en af dennes samarbejdspartnere.

En gyldig klage omhandler handlinger, som IUG og/eller vores samarbejdspartnere er ansvarlige for, og skal både være relevante for og under kontrol af IUG og/eller partnerorganisationen.

Både IUG og dennes samarbejdspartnere skal holdes ansvarlige for de løfter og tilsagn, vi laver, hvad vi gør, og hvordan vi gør det.

IUG kan ikke svare på klager om:

- Andre organisationer (undtagen IUG's samarbejdspartnere)
- Problemer, der ikke er relateret til vores programmer
- Lokale eller nationale regeringer, lokale myndigheder mv.
- Individuel anmodning om støtte uden for vores program/projekt autoriteter

For disse typer af klager bør vi, så vidt som vi med rimelighed kan, hjælpe klageren til at foretage en sikker henvisning til det relevante organ.

Hvem kan klage?

Individer, der rejser klager over IUG, kan omfatte, men er ikke begrænset til:

- Enhver medarbejder hos IUG eller en samarbejdsorganisation
- Modtagere af projektprogrammer leveret af IUG eller dets samarbejdspartner
- Ikke-modtagere inden for det område, hvor IUG eller dets samarbejdspartnere arbejder, hvis deres klage vedrører vores eller vores samarbejdspartneres program
- Delegerede repræsentanter for vores modtagere
- Enhver anden interessent, der er berørt af IUG's arbejde, herunder lokale ledere, regeringsrepræsentanter, repræsentanter for andre agenturer mv.
- Medlemmer af offentligheden
- Vores leverandører

Sådan klager du

Formelle klager kan foretages enten direkte fra klageren eller via en person, der handler på vegne af klageren.

For klager om formodede sager om bedrageri eller korrupsion bør følgende kommunikationskanaler monitoreret af den interne revisor, benyttes:

Intern revisor, IUG mærket "Fortroligt" via e-mail til: info@iug.dk

Generalsekretær per telefon til: + 45 70274006, inden for de gældende kontortider

Hændelser vil blive håndteret i overensstemmelse med **IUG's anti-korrupsionspolitik**.

For at sikre fortrolighed vil klager indgivet via disse kommunikationskanaler kun blive åbnet af generalsekretæren/den interne revisor eller hans/hendes delegerede.

For klager om chikane/misbrug inkl. børnemishandling eller seksuelt misbrug

Generalsekretær, IUG mærket "Fortroligt" via e-mail til: info@iug.dk

Generalsekretær per telefon til: + 45 70274006, inden for de gældende kontortider

For at sikre fortrolighed vil klager indgivet via disse kommunikationskanaler kun blive åbnet af generalsekretæren/den interne revisor eller hans/hendes delegerede.

For generelle klager vil følgende kanal blive monitoreret

Administration, IUG mærket "Klage" via e-mail til: info@iug.dk eller per telefon til: + 45 70274006, inden for de gældende kontortider

For at sikre **fortrolighed**, vil klager indgivet via ovennævnte kommunikationskanaler kun blive åbnet af autoriserede delegerede fra bestyrelsen sammen med generalsekretæren.

Fortrolighed

Fortrolighed er et princip, der begrænser adgangen til og formidling af oplysninger. Fortrolighed er et princip, der hjælper med at skabe et miljø, hvor folk er mere villige til at stille spørgsmål, rejse klager og vidne mod dårlig praksis eller tilfælde af misbrug. Folk rejser muligvis ikke klager, hvis de frygter represalier eller gengældelse fra IUG, dennes samarbejdspartnere eller andre interessenter.

Fortrolighed sikrer, at information er delt med et begrænset antal af specificerede personer med henblik på at gribe ind på et strengt need-to-know-grundlag. Procedurene skal sikre en rimelig fortrolighed og sikkerhed af alle relevante optegnelser og dokumenter i overensstemmelse med IUG's personoplysningspolitik.

Brud på fortrolighed vil blive taget meget alvorligt og kan resultere i disciplinære foranstaltninger over for enhver involveret medarbejder.

Hvad sker der efter en klage er indgivet?

1. IUG's generalsekretær vil udføre en indledende undersøgelse og om nødvendigt henviser til bestyrelsen, der vil oprette et klageforvaltningsudvalg for at gennemgå og bekræfte modtagelsen af klagen inden for ti arbejdsdage efter modtagelse (to uger)

2. IUG vil sende klageren en bekræftelse på at have modtaget klagen og give en dato for, hvornår klageren kan forvente at blive informeret om processen, der følger for at håndtere problemet. Tidsrammer for behandling af klager varierer afhængig af deres art. IUG vil holde klageren underrettet gennem hele processen.
3. I tilfælde af at klagen vedrører et problem, der falder uden for IUG's kontrol, vil vi rådgive klageren herom i bekræftelsesbrevet
4. Afhængigt af arten af klagen vil generalsekretæren eller klageforvaltningsudvalget identificere den relevante person, som bør varetage kommunikation med klageren.
5. Hvis sagen kan løses direkte, vil den udpegede person give en hurtig tilbagemelding
6. Hvis sagen skal undersøges, udpeges passende personer inden for organisationen for at gøre dette fortroligt. Kun et begrænset antal personer, der har brug for at kende til klagen, vil blive informeret. Undersøgelser vil blive gennemført. I tilfælde, hvor der er behov for handling, forbeholder IUG sig ret til at holde handlingen fortrolig.

Hvad sker der, hvis klageren er utilfreds med vores svar?

Hvis klageren ikke føler sig tilfreds med det modtagne svar efter at have haft mulighed for at anmode om yderligere præcisering eller tilbagemelding, kan han/hun indgive en formel skriftlig appel direkte til det administrative personale, der vil videregive det til et medlem af bestyrelsen, som hverken er indblandet i klagen eller klageprocessen. Bestyrelsesmedlemmet vil gennemgå klagehåndteringen og afgøre, om det er blevet håndteret korrekt.

Dette kan ske skriftligt per post mærket "Fortroligt" til IUG kontoret eller via e-mail.

På dette tidspunkt vil sagen blive gennemgået; de fulgte procedurer, udførte undersøgelserne, resultaterne og de hidtidige handlinger vil blive vurderet. Generalsekretæren/bestyrelsesmedlemmet eller hans/hendes udpegede personale vil holde klageren informeret om klageprocessen.

Besvarelsen af en appel er endelig med hensyn til IUG's klage og responsproces, selvom klageren måske fortsætter med retslig forfølgelse af sagen.

Situationer hvor IUG vil ophøre med at reagere på en klage

Ingen klage vil blive ignoreret, og IUG vil behandle alle, der indgiver en klage med høflighed og respekt. Til gengæld forventer vi, at klageren rejser deres klager retfærdigt og passende. I tilfælde, hvor klageren chikanerer personale, opfører sig voldeligt eller urimeligt på deres klage, forbeholder vi os ret til at trække vores undersøgelse tilbage. I alle sådanne tilfælde vil klageren blive informeret med begrundelse om, at vi ikke forfølger sagen yderligere.