

MECHANIZM ds. SKARG I WNIOSKÓW PMM – REGULACJE WEWNĘTRZNE

CEL MECHANIZMU SKARG I WNIOSKÓW

Procedura dotycząca zgłaszania i rozpatrywania skarg i wniosków stoi na straży spójności i przejrzystości sposobu realizowania działań statutowych PMM, a także stwarza możliwość dialogu z beneficjentami i partnerami, którzy dzięki wyrażeniu swojego zdania lub potrzeb mogą przyczynić się do polepszenia wewnętrznych procedur PMM, podwyższania standardów pracy wykonywanej przez personel i wolontariuszy PMM oraz do zapobiegania i przeciwdziałania nadużyciom w organizacji. W efekcie końcowym, mechanizm ten pozwoli nam lepiej zrozumieć specyfikę uwarunkowań i potrzeb w miejscach, gdzie realizowane są projekty rozwojowe i humanitarne PMM oraz ulepszyć nasze procedury.

DLA KOGO

Procedura może być zainicjowana przez pracowników PMM, wolontariuszy, współpracowników, organizacje partnerskie, beneficjentów pomocy PMM oraz osobę trzecią.

SKARGA ANONIMOWA

PMM respektuje prawo skarżącego do zachowania anonimowości. Należy jednak zauważyć, że postępowanie w sprawach wszczętych anonimowo może być mniej skuteczne ze względu na trudniejszy dostęp do dowodów.

PRZEDMIOT SKARGI

Skargi i wnioski mogą dotyczyć spraw z 2 obszarów funkcjonowania PMM:

1. **Spraw administracyjnych PMM** – np. zgłaszania nieprawidłowości lub naruszenia procedur wewnętrznych, Kodeksu Postępowania lub zasad etycznych w organizacji.
2. **Spraw operacyjnych PMM** – tj. sposobu realizacji działań PMM, działań pomocowych, projektów rozwojowych i humanitarnych, a także w zakresie fundraisingu, wolontariatu.

Przedmiotem skargi nie są zapytania o działalność PMM, sprawy objęte prawem pracy lub kwestie związane z umowami lub umowami cywilnoprawnymi, które to sprawy są załatwiane poprzez odpowiednie kanały komunikacyjne i procedury wewnętrzne PMM.

KTO ROZPATRUJE SKARGĘ

Osobą kontaktową, powołaną przez Zarząd PMM do przyjmowania Skarg i Wniosków oraz powoływania **Komisji ds. Rozpatrywania Skarg i Wniosków (Complaint Handling Committees)** właściwych do każdej sprawy, jest **Focal Point Person**. W tym celu został stworzony dedykowany email focal.point@pmm.org.pl

ZGŁASZANIE SKARG I WNIOSKÓW ORAZ SPOSÓB POSTĘPOWANIA:

Skargę lub wniosek można wnieść poprzez przygotowany w tym celu FORMULARZ SKARGI lub FORMULARZ WNIOSKU. Skargę lub petycję można także wypełnić w formie papierowej oraz wysłać na email focal.point@pmm.org.pl. Jeżeli żaden wcześniej wspomnianych sposobów nie jest możliwy, skargę lub wniosek można zgłosić również telefonicznie pod numerem: +48 733 202 808

Focal Point Person rejestruje zgłoszenie oraz kieruje sprawę na odpowiedni tryb postępowania powołując odpowiednie do danej sprawy Komisje Etyczne, w skład których mogą wchodzić: przedstawiciele Zarządu PMM, pracownicy, członkowie stowarzyszenia, lub członkowie Komisji Rewizyjnej.

JAKIE MAM UPRAWNIENIA W POSTĘPOWANIU

Każdy skarżący zostanie poinformowany w formie pisemnej (w tym mailowej) o tym czy jego skarga została przyjęta do rozpatrzenia. Jeśli skarga została przyjęta, skarżący zostanie poinformowany na piśmie (w tym drogą mailową) o rozstrzygnięciu skargi. Rozstrzygnięcia w sprawie skarg i wniosków nie podlegają zaskarżeniu, ale w przypadku uznania skargi za uzasadnioną PMM wdraża odpowiednie procedury dyscyplinarne wobec pracowników lub przerywa współpracę z osobami współpracującymi lub wolontariuszami, przeciwko którym toczyło się postępowanie. W przypadku nadużyć mogących stanowić podstawę do odpowiedzialności karnej, zgłasza sprawę do odpowiednich organów państwowych.

TERMINY

Skarga lub wniosek może być zgłoszona do 6 miesięcy od wystąpienia zdarzenia będącego jej przedmiotem.

Decyzja w sprawie przyjęcia skargi do rozpatrzenia zapada w ciągu 5 dni roboczych.

Rozstrzygnięcie skargi następuje najpóźniej w ciągu 30 dni roboczych od dnia powiadomienia skarżącego o przyjęciu skargi do rozpatrzenia.