

Reklamacje i informacje zwrotne Fundacji Leny Grochowskiej - skontaktuj się z nami!

DLACZEGO jest to takie ważne?

Jednym z najważniejszych celów naszej Fundacji jest zapewnienie innym poczucia bezpieczeństwa i komfortu w swoim domu. Każdy, będący członkiem społeczności w której działamy, bez względu na to, czy jest beneficjentem naszych programów, czy nie, ma prawo do wyrażenia swojej opinii i złożenia skargi dotyczącej naszej pracy i sposobu jej wykonywania. Umożliwienie tego poprzez udostępnienie odpowiednich i bezpiecznych kanałów komunikacji jest jednym z najważniejszych obowiązków Fundacji Leny Grochowskiej. Naszą powinnością jest odpowiadanie na skargi, a wszyscy pracownicy Fundacji Leny Grochowskiej są zobowiązani do zgłaszania wszelkich zachowań, które są sprzeczne z naszym kodeksem lub standardem postępowania.

DO CZEGO służy mechanizm skarg i informacji zwrotnych?

- Abyśmy budowali relacje z osobami i społecznościami, które wspieramy, oraz aby uczestniczyli oni i mieli swój udział w programach.
- Aby ludzie i społeczności, które wspieramy, czuli się uprawnieni do rozliczania nas z naszych działań.
- Abyśmy rozumieli potrzeby ludzi i społeczności, które wspieramy i skutecznie dostosowali nasze programy w celu zaspokajania tych potrzeb.
- Abyśmy byli w stanie poprawić wszelkie błędy lub niewystarczającą jakość odpowiednio do wyznaczonych standardów w naszych programach.
- Abyśmy zapobiegali wyzyskowi i nadużyciom.
- Abyśmy zapobiegali korupcji i oszustwom.

KTO może skorzystać z Mechanizmu Skarg i Informacji Zwrotnej?

- Osoby, którym udzielamy bezpośredniego wsparcia - dorośli i dzieci m.in. uchodźcy. Członkowie społeczności goszczących, z którymi współpracujemy - dorośli i dzieci
- Personel organizacji partnerskich, z którymi współpracujemy.
- Wolontariusze (pracujący dla Fundacji Leny Grochowskiej i współpracujący z organizacjami partnerskimi).
- Inne osoby powiązane z działaniami Fundacji Leny Grochowskiej (np. członkowie społeczności, sąsiedzi, uchodźcy bez wsparcia, rodziny goszczące, którym odmówiono współpracy itp.).

NA CO możesz składać skargi?

- Słaba komunikacja lub jej brak z personelem Fundacji Leny Grochowskiej;
- Brak standardowych procedur operacyjnych;
- Brak przejrzystości w działaniach;
- Niezrozumiałe procedury udziału w programach; Wykorzystanie i nadużycia; Korupcja i oszustwa.

W JAKI SPOSÓB możesz złożyć skargę?

1. Napisać email: kontakt@fundacjalenygrochowskiej.pl
2. Listownie na adres: Fundacja Leny Grochowskiej, ul. Brzeska 134, 08-110 Siedlce

Czy jest zachowana POUFNOŚĆ w przypadku wniesienia skargi?

Tak. Tożsamość osób składających skargi zachowana jest w tajemnicy.

Serdecznie zapraszamy do kontaktu. Państwa aktywny udział pomaga nam w ulepszaniu jakości naszej pracy!

Jesteśmy Organizacją Pożytku Publicznego KRS 0000506586

NIP: 821 264 07 25, REGON: 147217470, PEKAO S.A. 68 1240 2685 1111 0010 5805 1659

www.fundacjalenygrochowskiej.pl Sklep On-line: www.kupujszpomagasz.pl