

PROCEDURA ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA SKARGI

wniesionej na trenera/kę STOP

Wstęp

1. Trener/trenerka STOP – członek/ kini Stowarzyszenia STOP; osoba posiadająca certyfikat jakości szkoleń wystawiony przez Stowarzyszenie STOP.
2. Procedura stworzona została z myślą o ochronie interesów uczestników i uczestniczek szkoleń (w tym osób wnoszących skargę), certyfikowanego/j trenera/trenerki, na których została wniesiona skarga oraz Stowarzyszenia STOP, które dba o jakość szkoleń i swoje dobre imię.
3. Podmiotem odpowiedzialnym za rozstrzyganie skarg na trenerów/trenerki Stowarzyszenia STOP jest Rada Superwizorów Stowarzyszenia STOP.
4. Procedura skargi dotyczy działania/zachowania (lub braku działania/zachowania) trenera/trenerki podczas szkolenia, warsztatu lub innej sytuacji edukacyjnej, niezależnie od tego, czy sytuacja edukacyjna odbywała się w ramach działalności Stowarzyszenia STOP i czy osoba wnosząca skargę jest członkiem/członkinią Stowarzyszenia.
5. Założeniem wyjściowym rozpatrywania skargi jest uznanie, że zarówno osoba skarżąca działa w dobrej wierze, jak i osoba przeciwko której wniesiono skargę działała w dobrej wierze, a procedura ma pozwolić dostrzec ewentualne błędy i podnieść kompetencje trenerskie osób zaangażowanych.

Procedura

1. Osoba wnosząca skargę zobowiązana jest wysłać na adres biuro@stowarzyszeniestop.pl pismo ze skargą, zawierające (obowiązkowo):
 - imię i nazwisko,
 - informacje kontaktowe,
 - informacje organizacyjne o opisywanej sytuacji (data, miejsce, organizator szkolenia/sytuacji edukacyjnej)
 - opis sytuacji, która budzi wątpliwości osoby skarżącej,
 - uzasadnienie skargi, komentarz, wskazanie na błędy/niewłaściwe zachowanie trenera/trenerki
2. Skargi wniesione przez osoby anonimowe nie będą rozpatrywane (w procesie wyjaśniania skargi imię i nazwisko osoby skarżącej będzie przekazane osobie, przeciwko której wnoszona jest skarga, w celu zapewnienia równości i jawności stron).
3. Rada Superwizorów wyznacza ze swojego grona osobę, która może skontaktować się z osobą wnoszącą skargę w celu uzyskania dodatkowych informacji.

4. Rada Superwizorów ma prawo uzyskać informacje od innych uczestników/uczestniczek sytuacji edukacyjnej, organizatorów, superwizorów uczestniczących w sytuacji itd. Informacje te muszą być przekazane na piśmie lub protokołowane w czasie spotkania.

5. Rada Superwizorów wyznacza ze swojego grona dwie osoby, które spotykają się z osobą, przeciwko której wniesiono skargę, informują ją o wpłygnięciu skargi i poznają jej zdanie/stanowisko/opis sytuacji.

6. Spotkanie z osobą, przeciwko której wniesiono skargę, powinno mieć charakter rozmowy rozwojowej o sytuacji trudnej, możliwych przyczynach, skutkach, środkach zaradczych itp.

7. Skarga na trenera/trenerkę STOP musi być wniesiona w ciągu 90 dni od opisywanego wydarzenia. W przypadku przekroczenia tego terminu, skarga nie będzie rozpatrywana.

Rozstrzygnięcie

1. W sytuacji, gdy Rada Superwizorów nie dopatry się błędu w działaniach/zachowaniach trenera/trenerki, kieruje do osoby skarżącej pisemną informację z wyjaśnieniem swojego stanowiska.

2. W sytuacji, gdy Rada Superwizorów uzna, że trener/trenerka popełnili błąd podczas sytuacji edukacyjnej i osoba, przeciwko której wniesiono skargę, przyjmuje to stanowisko, osoba ta proponuje plan działań "naprawczych", który pozwoli złagodzić skutki nieprawidłowych działań; plan ten dopasowany będzie do konkretnej sytuacji i określony w czasie, musi być również zatwierdzony przez Radę Superwizorów; po realizacji planu osoba, przeciwko której wniesiono skargę, przedstawia pisemną informację Radzie Superwizorów.

3. W sytuacji, gdy Rada Superwizorów uzna, że trener/trenerka popełnili błąd podczas sytuacji edukacyjnej, a osoba, przeciwko której wniesiono skargę, nie uzna tego stanowiska, Rada Superwizorów może zaproponować zastosowanie sankcji wobec tej osoby. Sankcjami mogą być:

a/ wniosek do Komisji Certyfikacyjnej o obniżenie poziomu certyfikatu jakości szkoleń,

b/ wniosek do Komisji Certyfikacyjnej o odebranie certyfikatu jakości szkoleń,

c/ wniosek do Zarządu Stowarzyszenia STOP o usunięcie osoby z listy członków i członkiń Stowarzyszenia w związku z naruszeniem statutu Stowarzyszenia.

Rada Superwizorów może złożyć wniosek do Zarządu Stowarzyszenia STOP o niezatrudnianie osoby w projektach realizowanych przez Stowarzyszenie STOP.

4. Od ww. wymienionych sankcji osobie przysługuje odwołanie do członków i członkiń STOP, rozpatrywane podczas najbliższego Walnego Zgromadzenia Członków Stowarzyszenia STOP.

5. W przypadku punktów 2 i 3, Rada Superwizorów kieruje do osoby wnoszącej skargę pisemną informację o rozstrzygnięciu.

6. Rada Superwizorów podejmuje działania wyjaśniające i informuje o nich osobę wnoszącą skargę w ciągu 90 dni od momentu jej wpłygnięcia.

Konflikt interesów

1. W związku z faktem, że wielu członków i członkiń STOP pozostaje ze sobą w relacjach służbowych i prywatnych, Rada Superwizorów zadba, aby osoby wyznaczone do wyjaśniania skargi były jak najbardziej neutralne, zarówno wobec osoby wnoszącej skargę, jak i osoby, przeciwko której wniesiono skargę.
2. W przypadku niemożności wytypowania takiej osoby spośród członków Rady Superwizorów, Rada może wskazać inne osoby, w pierwszej kolejności - spośród posiadaczy certyfikatu III stopnia Stowarzyszenia STOP.
3. W przypadku, gdy skarga dotyczy członka/członkini Rady Superwizorów, osoba ta jest wyłączona z procedury wyjaśniającej.

Inne

1. Rada Superwizorów, w porozumieniu z Zarządem Stowarzyszenia, ma prawo powołać dodatkowe ciało, które zajmować się będzie wnoszonymi skargami. W składzie tego ciała muszą znaleźć się osoby z certyfikatem III stopnia Stowarzyszenia STOP.

Procedura została zatwierdzona uchwałą Walnego Zgromadzenia Członków Stowarzyszenia STOP dnia 14 listopada 2014 r.