

SURFAID

SurfAid Internasional Australia Kebijakan Keluhan

Tujuan

Kami menghargai semua keluhan karena keluhan membantu kami dalam meningkatkan operasi dan layanan kami.

Kebijakan ini dirancang guna membantu para pendukung, para pemangku kepentingan, dan staf. SurfAid berkomitmen untuk memberikan penanganan pengaduan yang konsisten, adil dan rahasia serta untuk memberikan solusi sesegera mungkin. Kami ingin agar mereka yang merasa tidak puas mendapatkan kemudahan dalam mengajukan keluhan dan kami akan memperlakukan semua pemangku kepentingan yang mengajukan keluhan dengan setara dan dengan rasa hormat.

Definisi keluhan

Keluhan diartikan sebagai ekspresi ketidakpuasan atau keluhan yang diajukan kepada staf oleh seorang pendukung, mitra program, anggota masyarakat tempat kami bekerja atau anggota masyarakat sehubungan dengan organisasi kami atau kegiatan kami.

Pencatatan keluhan

Semua keluhan yang diajukan, baik secara lisan maupun tertulis, akan dicatat pada saat keluhan tersebut diajukan; dan segera disampaikan ke anggota staf yang relevan (misalnya Development Manager, Direktur Komunikasi (Communications Director)). Jika resolusi yang sepenuhnya dapat diterima oleh si pengaju keluhan tidak bisa segera dicapai, maka Direktur Internasional Pemasaran dan Penggalan Dana (International Marketing Fundraising Director) atau CEO harus diberitahu mengenai keluhan tersebut. Catatan semua keluhan, baik yang sudah terresolusi maupun belum, disampaikan ke Direktur Internasional Pemasaran dan Penggalan Dana atau CEO.

Pada saat menerima keluhan, staf harus mencatat nama dan rincian kontak dari si pengaju keluhan, dan juga informasi lengkap dari keluhan tersebut termasuk tanggalnya. Rincian dari semua komunikasi yang dilakukan kepada relasi dan semua tindakan untuk memberikan resolusi atas keluhan harus dicatat di tempat yang sama.

Keluhan-keluhan yang telah dicatat akan dimonitor untuk melihat kecenderungan-kecenderungan yang ada oleh pihak manajemen dan untuk mencari upaya yang harus dibuat dalam memberikan resolusi terhadap masalah apapun yang sedang terjadi.

Rincian informasi personal pengaju keluhan atau keluhan mereka tidak akan disebarluaskan ke pihak ketiga kecuali apabila kami telah memiliki persetujuan tertulis dari mereka.

Memberitahukan relasi mengenai perkembangan atas keluhan yang disampaikan

Kami berusaha agar dapat memberikan resolusi atas semua keluhan dalam waktu tujuh hari, Keluhan secara tertulis akan segera ditanggapi.

Perkiraan atas rentang waktu yang dibutuhkan dalam mencari resolusi akan diberitahukan pada saat keluhan diajukan. Melaporkan perkembangan kepada pengadu akan dilakukan secara berkala, terutama jika ada keterlambatan atau perubahan terhadap apa yang telah disepakati.

Melaporkan segala perubahan atas proses atau waktu pemberian resolusi juga akan dilakukan.

Menanggapi keluhan

Semua pihak yang mengajukan keluhan akan diperlakukan dengan rasa hormat. Jika mungkin, keluhan diselesaikan pada saat pertama kali melakukan kontak. Jika memang sesuai dengan keluhan yang diajukan, staf yang berada di garis depan dapat menawarkan pengembalian donasi bila hal tersebut dapat mengatasi keluhan dengan segera. Keluhan yang demikian tetap harus dicatat.

Jika keluhan tidak dapat diselesaikan dengan segera, relasi akan diberikan kerangka waktu penyelesaian, informasi narahubung (*contact person*) dan rincian proses penanganan keluhan. Jika memungkinkan, anggota staf yang menerima keluhan adalah orang yang nantinya menjadi narahubung.

Peningkatan keluhan

Jika proses penanganan keluhan yang biasa tidak dapat memberikan resolusi, keluhan kemudian dirujuk ke Dewan Direksi (Board of Directors). Pengaju keluhan harus diberitahu dan diberikan informasi atas perubahan kerangka waktu pemberian resolusi. Semua keluhan pelanggaran Kode Etik ACFID harus disampaikan ke Dewan.

Jika keluhan masih tetap belum dapat diselesaikan dengan memuaskan, SurfAid akan memberitahu pengaju keluhan bahwa mereka dapat mengambil tindakan lebih lanjut secara eksternal (misalnya ACFID).

Diperbaharui pada 02 Februari 2014

SurfAid Internasional Australia merupakan anggota Dewan Australia untuk Pengembangan Internasional (ACFID) dan telah menandatangani peraturan Kode Etik ACFID. Kode Etik tersebut mengharuskan anggota-anggotanya untuk memenuhi standar yang tinggi dari tata kelola perusahaan, akuntabilitas publik dan tata kelola keuangan. Keluhan yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran Kode Etik oleh lembaga yang menandatangani dapat diajukan oleh setiap anggota masyarakat ke Komite Kode Etik ACFID ([ACFID Code of Conduct Committee](#)). Untuk informasi lebih lanjut mengenai Kode Etik ACFID dapat diperoleh dari SurfAid International dan ACFID di:

Situs web: www.acfid.asn.au Surel: code@acfid.asn.au