

РМ «КАРИТАС-СПЕС» РКЦ в Україні      Телефон:

вул. Костьольна, 17  
01001 Київ

+38 098 361 77 57

Email: office@caritas-spes.org

### **ЗАТВЕРДЖЕНО:**

Голова Правління  
РЕЛІГІЙНОЇ МІСІЇ «КАРИТАС-СПЕС» /CARITAS-  
SPES/ РИМСЬКО-КАТОЛИЦЬКОЇ ЦЕРКВИ В  
УКРАЇНІ

\_\_\_\_\_ /Єпископ Станіслав Ширококордюк  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ рік.

### **ПРОЦЕДУРА ОТРИМАННЯ І РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ РЕЛІГІЙНОЇ МІСІЇ «КАРИТАС-СПЕС» /CARITAS-SPES/ РИМСЬКО-КАТОЛИЦЬКОЇ ЦЕРКВИ В УКРАЇНІ**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА КЛЮЧОВИХ ОСІБ.....	6
2. ХТО МОЖЕ ПОДАТИ СКАРГУ .....	9
3. ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ВИКРИВАЧІВ.....	10
4. ЗАГАЛЬНА КЛАСИФІКАЦІЯ СКАРГ .....	12
5. КАНАЛИ ПОДАННЯ СКАРГ.....	14
6. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА СКАРГ .....	16
7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРОЄКТНИХ СКАРГ .....	25
8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЧУТЛИВИХ СКАРГ .....	26
9. ПОРЯДОК АПЕЛЯЦІЇ.....	32
10. ПІДТРИМКА ОСІБ, З ЯКИМИ СТАВСЯ ЧУТЛИВИЙ ІНЦИДЕНТ .....	33
11. ДОДАТКИ.....	34

## ВСТУП

Релігійна Місія «КАРІТАС-СПЕС» Римсько-Католицької Церкви в Україні (далі – РМ «КАРІТАС-СПЕС» або Місія – благочинна структура Католицької Церкви латинського обряду в Україні, дійсний членконфедерацій Карітас Інтернаціоналіс та Карітас Європа.

При ідентифікації такого явища, як «Caritas», зокрема, РМ «КАРІТАС-СПЕС», належить враховувати, що слово «структура» тут вживається дещо умовно, з метою адаптації явища «Caritas», як організаційної одиниці, до широковживаних в сучасному суспільстві понять. Натомість в екліологічному (церковному) розумінні «Карітас» – це, швидше, форма служіння Церкви найбільш потребуючим, обличчя містичного Христового Тіла, звернене до нужденних, покинутих, страждених.

В центра служіння РМ «КАРІТАС-СПЕС» знаходиться людина: її проблеми, потреби, надії та вимоги. Тому для нас надзвичайно важливо знати оцінку усіх, хто стикається в своєму житті з діяльністю Місії, щодо якості, ефективності та безпеки нашої роботи. Поняття «усіх» тут включає: бенефіціарів, штатних, позаштатних співробітників, волонтерів, залучених спеціалістів тощо усіх рівнів, керівництво, Церкву, державні органи, партнерів, засоби масової інформації, українське суспільство і міжнародну спільноту назагал.

Одним з елементів, що мають, в першу чергу, вказати нам недоліки нашої роботи та шляхи покращення, має служити Система зворотного зв'язку, алгоритм роботи якої визначається цією Процедурою.

Життя кожної людини священне з моменту зачаття та до природної смерті. Створені на образ і подобу Богу, усі жінки і чоловіки наділені унікальною неповторною гідністю, оскільки вони «перевершують всі інші речі, а їхні права і обов'язки є загальні і непорушні»<sup>1</sup>. «Бо людина з самих глибин своєї природи є громадським еством і без зв'язку з іншими не може ні жити, ні розвивати свої сили»<sup>2</sup>. «Усе суспільне життя є проявом його безсумнівного протагоніста – людської особистості»<sup>3</sup>, котра не являється об'єктом чи пасивним елементом суспільного життя, але має лишатись її суб'єктом, основою і метою»<sup>4</sup>. «Цей суспільний порядок вимагає постійного вдосконалення. Її основою має бути істина, а фундаментом – справедливість і жива любов; у свободі цей порядок має зростати день за днем, все більше наближаючись до гуманної рівноваги»<sup>5</sup>. Людська гідність та її соціальна природа являються основою та натхненням для виховання морального суспільства.

Випадки звинувачень щодо сексуальних зловживань у багатьох країнах світу, особливо в секторі розвитку (як суспільства загалом, так і кожної людської особи зокрема) та гуманітарної сфери, кинули тінь на надзвичайно важливу роботу з надання допомоги вразливому населенню, яка здійснюється багатьма міжнародними та місцевими громадськими організаціями, в тому числі і організаціями, заснованими на принципах віри та християнського ставлення до кожного людського створіння у світлі християнського вчення та моральності, подібно як родина «Карітас».

Ці кричущі випадки спонукали Конфедерацію Карітас Інтернаціоналіс до глибоко аналізу та поступу в питанні протидії та недопущення будь-яких форм насильства як в межах власної діяльності (в першу чергу – по відношенню до бенефіціарів Карітас, але також і щодо співробітників різного рівня залучення до «карітасівського» служіння), так і загалом у сучасному світі. Також відповідні рішення були адаптовані регіональними федераціями «Карітас» та національними структурами різних регіонів і країн.

Для РМ «КАРІТАС-СПЕС» найпершим пріоритетом є переконатись, що Місія є безпечним середовищем для всіх. Керівництво, управління, персонал та волонтери «КАРІТАС-СПЕС» мають разом і консолідовано сприяти цьому спільному зобов'язанню.

Мережа РМ «КАРІТАС-СПЕС» (Національний офіс, дієцезіальні осередки та локальні організації) прийняли спільне рішення докласти всіх можливих зусиль, щоб розробити та укорінити систему Убезпечення (Safeguarding) як на загальнонаціональному та місцевих (дієцезіальних і парафіяльних) рівнях, в роботі усіх локальних офісів і осередків та загалом на усіх рівнях і у всіх напрямках діяльності мережі.

Для успішного запровадження також було прийнято рішення посилити спроможність та навички загальноукраїнських і локальних організацій (тобто, знову ж таки – усієї мережі) через навчання відповідного спеціаліста, залученого до діяльності Національного офісу та місцевого працівника/працівниці, який/яка в майбутньому буде ресурсом інформації, знань та кращих практик для місцевого офісу, а також буде гарантувати дотримання політик та процедур на місцях.

Дана процедура покликана уніфікувати як на загальнонаціональному рівні, так і на всіх рівнях мережі РМ «КАРІТАС-СПЕС» процес подання, класифікації, реєстрації, розгляду скарг, винесення рішень щодо скарг та їхньої реалізації, гарантування конфіденційності та безпеки учасників процесів, пов'язаних зі скаргами, механізм апеляції рішень тощо.

<sup>1</sup> II Ватиканський Собор, Душпастирська Конституція про Церкву в сучасному світі: *Gaudium et Spes*, № 26.

<sup>2</sup> Там же, № 12

<sup>3</sup> *Компедіум соціального вчення Церкви*, № 106.

<sup>4</sup> З радіо-звернення Папи Пія XII від 24 грудня 1944 р., 5: *AAS* 37 (1945), 12.

<sup>5</sup> II Ватиканський Собор, Душпастирська Конституція про Церкву в сучасному світі: *Gaudium et Spes*, № 26.

Цілями впровадження і дотримання цієї процедури являються:

- забезпечення чіткої процедури подання, реєстрації, класифікації і розгляду скарг;
- забезпечення чіткої процедури звітування щодо розгляду скарг, прийняття рішень та їхньої реалізації;
- забезпечення конфіденційності та безпеки учасників процесів, пов'язаних зі скаргами.

---

<sup>6</sup> Для цілей цієї Процедури "персонал" означає усіх членів правління, керівників всіх рівнів, працівників, добровольців та консультантів, а також, постачальників, контракторів та інших асоційованих осіб, котрі надають будь-які послуги РМ «КАРІТАС-СПЕС» РКЦ в Україні або бенефіціарам Місії

## **1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА КЛЮЧОВИХ ОСІБ**

В цій Процедурі використовуються наступні терміни та визначення:

### **1.1. Скарга**

Згідно цієї Процедури скарга – це повідомлення (в письмовій чи усній формі) про дії або бездіяльність співробітників, волонтерів чи партнерів Місії, надавачів послуг чи постачальників товарів, що прямо або опосередковано спричинили шкоду будь-якій вразливій особі; повідомлення про порушення Етичного кодексу, Кодексів поведінки та Політик Місії в площині убезпечення, а також повідомлення щодо фінансових порушень, неправомірних дій (бездіяльності), корупції, шахрайства, сексуальної експлуатації та жорстокого поводження, не забезпечення захисту дітей.

### **1.2. Анонімна скарга**

В процесі роботи з будь-якими скаргами Місія пропонує усім скаржникам добровільно ідентифікувати себе.

Водночас Місія визнає та з повагою ставиться до особистих застережень і побоювань скаржника щодо того, що за певних обставин відкритість (самоідентифікація) може викликати ускладнення, тому також допускаються анонімні повідомлення. Однак в цьому випадку скаржник інформується про те, що анонімність повідомлення (скарги) може ускладнити або унеможливити як самі подальші дії щодо її розгляду, так і поінформування щодо результатів розгляду задіяних сторін (в т.ч. самого скаржника), натомість наголошується на тому, що Місія забезпечує конфіденційність (див. п. 1.3. цієї Процедури) та захист особистих даних скаржника.

### **1.3. Конфіденційність**

Усі скарги (чутливі або проєктні) розглядаються з дотриманням принципу конфіденційності. У деяких випадках може знадобитися розкриття інформації третім сторонам. Керівництво Національного Офісу приймає рішення про розкриття інформації третім особам, базуючись на вимогах українського законодавства та з метою захисту постраждалих.

Виключення становлять випадки, коли підозра у порушенні норм убезпечення стосується особи духовного стану (священик, монах/монахиня, семінарист). В такому випадку третьою стороною, котра має бути поінформована про повідомлення (скаргу), виступає єпископ локальної Церкви (дієцезії) на території якої стався ймовірний інцидент – у випадку підозри щодо священика чи семінарста дієцезіальної семінарії, або вище керівництво інституції Богосвяченого життя – у випадку підозри щодо богосвяченої особи (монаха/монахині).

Конфіденційність має першорядне значення, щоб гарантувати безпеку скаржникам, викривачам, свідкам та суб'єктам розгляду скарг. Інформація щодо скарг та пов'язаних з ними розслідувань повинна передаватися лише на основі необхідності знання інформації, чітко визначеної для кожного випадку.

У разі порушення конфіденційності вище керівництво Місії може вжити дисциплінарних заходів, крім наступних випадків:

- розкриття інформації передбачено чинним законодавством;
- розкриття інформації вимагається керівництвом в інтересах усіх залучених сторін;
- розкриття інформації вимагається донором проекту, в якому стався інцидент;
- розкриття інформації необхідне для проведення спеціальної експертизи (медичної, юридичної, тощо).

Скарги, що вказують на можливе кримінальне правопорушення, повинні передаватися РМ «Карітас-Спес» РКЦ в Україні на розгляд компетентних державних органів, відповідальних за розслідування таких питань. Данню дію, у випадку звернення до компетентних органів від РМ «КАРІТАС-СПЕС» РКЦ в Україні як від організації (юридичної особи) здійснює керівник відповідного рівня, котрий має право підпису в даному осередку (офісі, центрі, закладі тощо) Місії.

#### **1.4. Зловмисна скарга або наклеп**

Якщо з'ясування обставин виявить, що обвинувачення є навмисно неправдивим, висунутим з метою заподіяння шкоди, і якщо скаржник є співробітником мережі РМ «КАРІТАС-СПЕС», то до такого співробітника будуть вжиті відповідні дисциплінарні заходи, включаючи можливе звільнення. Повідомлення, які виявляються зловмисними, будуть розглядатися як серйозне дисциплінарне правопорушення.

Якщо особу людини, проти якої було висунуто зловмисне звинувачення або було наведено наклеп, розкрито, вище керівництво Місії спільно з безпосереднім керівництвом вказаної особи вживатиме належних заходів для відновлення її репутації.

#### **1.5. Презумпція невинуватості**

Основоположний правовий принцип ставлення до осіб, щодо котрих висунуто звинувачення (подано скаргу). За цим принципом особа, яка підозрюється у вчиненні правопорушення, вважається невинуватою до того часу, поки її провини не буде доведено у порядку, передбаченому цією Procedурою.

Презумпція невинуватості не зупиняє РМ «КАРІТАС-СПЕС» від вживання відповідних заходів щодо працівника на період з'ясування обставин.

#### **1.6. Керівник відділу управління проектами (КВУП)**

Керівник відділу управління проектами – посадова особа в складі Національного офісу Місії, в повноваження якої в тому числі. входить розгляд, оцінка та здійснення подальших дій в разі надходження скарг проєктного характеру (тобто скарг, пов'язаних, в першу чергу, з проєктною діяльністю РМ «КАРІТАС-СПЕС» на різних рівнях мережі організації).

#### **1.7. Особа відповідальна за впровадження системи Убезпечення (ОВВСУ)**

Особа відповідальна за впровадження системи Убезпечення мережі РМ «КАРІТАС-СПЕС» – спеціаліст Національного офісу Місії, в завдання якого входить реєстрація чутливих скарг у Реєстрі скарг, збір інформації щодо скарг чутливого характеру, що надійшли, ініціювання зборів КРЧС (комісії з розгляду чутливих скарг), участь в роботі КРЧС (в разі відсутності конфлікту інтересів), доведення висновків КРЧС зацікавленим сторонам<sup>7</sup>.

## **1.8. Комісія з розгляду чутливих скарг (КРЧС)**

Комісія з розгляду чутливих скарг – тимчасовий колегіальний орган, що розглядає кожну конкретну скаргу, призначає додаткове дослідження, визначає конкретного спеціаліста з аналізу інформації та процедури розслідування (САПР), оцінює матеріали дослідження та виносить рішення щодо кожної конкретної чутливої скарги.

Формування і алгоритм роботи КРЧС визначається цією Procedурою.

## **1.9. Спеціаліст з аналізу інформації та процедури розслідування (САПР)**

Спеціаліст з аналізу інформації та процедури розслідування – особа, уповноважена для проведення дослідження за скаргою чутливого характеру, збору необхідної (в т.ч. додаткової) інформації та надання результатів власного дослідження (без висловлення оціночних суджень) на розгляд членам КРЧС.

## **1.10. Викривач**

**Викривач** – це працівник, волонтер або афілійована особа, які за наявності переконання, що інформація є достовірною, звернулася або збирається звернутися із повідомленням до Місії стосовно порушення політик в площині убезпечення (повідомлення стосовно будь-яких форм зловживань, будь-яких форм експлуатації, будь-яких форм домагань, фінансових порушень, неправомірних дій (бездіяльності), корупції, шахрайства, не забезпечення захисту дітей).

---

<sup>7</sup> В разі неможливості залучення Національного ОБВСУ на момент отримання скарги чутливого характеру (відпустка, відрядження, хвороба, тимчасова вакансія посади тощо) Президент Місії своїм рішенням призначає тимчасово виконуючого обов'язки (ТВО) Національного ОБВСУ з числа штатних співробітників Національного офісу РМ «КАРІТАС-СПЕС» в м. Києві. Кандидатура ТВО ОБВСУ має бути узгоджена з Виконавчим директором Місії. Для здійснення обов'язків ТВО ОБВСУ не можуть бути залучені керівники проектного та фінансового відділів Місії з огляду на потенційну небезпеку конфлікту інтересів.



## 2. ХТО МОЖЕ ПОДАТИ СКАРГУ

Будь-яка особа, котрій стало відомо про випадки зловживання, експлуатації, домагання та непрофесійної поведінки співробітників Місії будь-якого ступеня залучення до діяльності (штатний, позаштатний, тимчасово залучений, волонтер, консультант, стажер), або котра має підозри щодо вчинення таких дій, може подати скаргу за одним з каналів, що викладені в наступному пункті, або персонально будь-якому співробітнику Місії особисто.

Будь-який співробітник РМ «КАРІТАС-СПЕС» РКЦ в Україні, будь-якого ступеня залучення до діяльності (штатний, позаштатний, тимчасово залучений, волонтер, консультант, стажер), якому стало відомо про випадок порушення Етичного Кодексу, Кодексу поведінки, політик і норм з забезпечення Місії, має обов'язок (зобов'язаний) повідомити про це в порядку, викладеному нижче. Невиконання цього обов'язку є підставою до застосування щодо цього співробітника дисциплінарних заходів.

В разі отримання такої скарги особисто від особи, співробітник Місії зобов'язаний передати отриману інформацію (скаргу) для подальшого розгляду одним з каналів, що викладені в п. 5. цієї Процедури. Невиконання цього обов'язку є підставою до застосування щодо цього співробітника дисциплінарних заходів.

### 3. ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ВИКРИВАЧІВ

#### 3.1. Загальні положення.

**РМ «КАРІТАС-СПЕС» зобов'язується забезпечувати захист викривачів** (працівників, волонтерів або афілійованих осіб, які за наявності переконання, що інформація є достовірною, звернулися або збираються звернутися із повідомленням до Місії стосовно порушення політик в площині убезпечення (повідомлення стосовно будь-яких форм зловживань, будь-яких форм експлуатації, будь-яких форм домагань, фінансових порушень, неправомірних дій (бездіяльності), корупції, шахрайства, не забезпечення захисту дітей).

РМ «КАРІТАС-СПЕС» забезпечує захист викривачів у двох важливих сферах: конфіденційність та захист від переслідування. Наскільки це можливо, конфіденційність викривача буде збережена. Однак може виникнути необхідність розкриття особи для проведення ретельного розслідування, дотримання закону та забезпечення обвинуваченим особам їхніх законних прав на захист.

Захист включає, але не обмежується захистом від переслідування у вигляді несприятливих трудових дій, таких як звільнення, зменшення заробітної плати, погані робочі завдання та погрози фізичної шкоди. Будь-який викривач, який вважає, що він/вона зазнає переслідувань, повинен негайно звернутися до ОБВСУ. Право викривача на захист від переслідування не включає імунітет від будь-яких особистих правопорушень, які заявляються та розслідуються.

Особа має право на захист, передбачений цією політикою, якщо вона обґрунтовано вважає, що інформація, яку вона повідомляє, є або може стати предметом занепокоєння для РМ «КАРІТАС-СПЕС»; і повідомляє інформацію з добрими намірами.

#### 3.2. Повідомлення про переслідування.

Викривачі, які вважають, що вони зазнають переслідувань, повинні звертатися безпосередньо до РМ «КАРІТАС-СПЕС» РКЦ в Україні.

Про випадки переслідування можна повідомити безпосередньо виконавчому директору Місії «Карітас-Спес» та ОБВСУ за допомогою наступних засобів:

- (i) Конфіденційна електронна адреса РМ «КАРІТАС-СПЕС»: [safeguarding@caritas-spes.org](mailto:safeguarding@caritas-spes.org)
- (ii) особисто виконавчому директору Місії та ОБВСУ

У випадках, коли викривач вважає, що він зазнав переслідувань, він повинен якомога швидше повідомити про підозру у вчиненні переслідувань. Повідомлення повинно ґрунтуватися на фактах і містити якомога більше конкретної інформації, яку можна перевірити, щоб забезпечити належну оцінку характеру, обсягу та терміновості попереднього розгляду.

Щоб допомогти співробітникам, які не впевнені, чи слід повідомляти про певні факти, РМ «КАРІТАС-СПЕС» пропонує конфіденційну та неупереджену консультацію та підтримку (потенційним) викривачам.

РМ «КАРІТАС-СПЕС» може рекомендувати Виконавчому директору/дієцезіальним директорам відповідні заходи для захисту інтересів та убезпечення викривача від переслідування в будь-який час з моменту, коли викривач розкрив інформацію. Заходи захисту рекомендуються за згодою викривача і можуть включати, але не обмежуватися ними:

- переведення на іншу посаду або функцію, для якої викривач має відповідну кваліфікацію
- будь-які інші відповідні заходи в кожному конкретному випадку, включаючи заходи безпеки.

Заходи захисту можуть також включати тимчасове перепризначення, переведення, надання спеціальної відпустки або будь-яку іншу відповідну дію в кожному конкретному випадку щодо підозрюваного переслідувача.

### 3.3. Дисциплінарні заходи

У випадку можливого проступку співробітника, якщо вважається, що продовження виконання ним своїх функцій може завдати шкоди інтересам РМ «КАРІТАС-СПЕС», співробітник може бути відправлений в адміністративну відпустку до отримання висновку за фактом проступку. Така адміністративна відпустка може бути оплачуваною або, у виняткових випадках, без збереження заробітної плати.

За результатами розслідування Виконавчий директор/дієцезіальні директори можуть ініціювати дисциплінарні заходи.

Дисциплінарні заходи можуть мати форму будь-якого з наступних заходів або їх поєднання:

- усна догана;
- письмова догана, яка зберігається в особовій справі співробітника протягом п'яти років, після чого вилучається;
- звільнення;

Дисциплінарні заходи також можуть бути вжиті у випадку зловмисного повідомлення про правопорушення.

## 4. ЗАГАЛЬНА КЛАСИФІКАЦІЯ СКАРГ

Усі скарги, визначення яких міститься в п. 1.1. цієї Процедури, незалежно від джерела їхнього походження, поділяються на дві категорії: проєктні скарги та чутливі скарги.

### 4.1. Проєктні скарги

Скарги цієї категорії можуть стосуватись різних аспектів поточної і проєктної діяльності Місії, але не пов'язані з порушенням етичних норм та різного роду зловживаннями, домаганням, експлуатацією, насильством тощо, а також зі зловживаннями у фінансово-економічній сфері.

№ з/п	Види проєктних скарг	Опис
1	Отримання інформації	Питання щодо діючих проєктів, видів допомоги або діяльності Місії в цілому.
2	Запит щодо отримання допомоги	Звернення фізичної особи стосовно отримання соціальних послуг, які не були надані через можливу помилку при оцінці потреб та/ або проблему доступу (досяжності до бенефіціара)
3	Загальні зауваження та пропозиції	Побажання (поради, рекомендації) щодо покращення допомоги потребуючим у майбутньому.
4	Оцінка послуг	Подяка за надані послуги
5	Інше	Запит на надання допомоги, що не передбачена проєктами Місії, або проєктний відгук про підтримку, що була надана іншою організацією-надавачем. <b>Жодні порушення етики, зловживання чи шахрайства не входять до цієї категорії.</b>

### 4.2. Чутливі скарги

Щодо цієї категорії, то тут скарги можуть стосуватись наступних аспектів:

- i. поведінка персоналу Місії (співробітників, стажерів, волонтерів, консультантів), постачальників та партнерів мережі РМ «КАРІТАС-СПЕС» РКЦ в Україні;
- ii. фінансові питання, такі як зловживання коштами, шахрайство, корупція або конфлікт інтересів;
- iii. домагання, включаючи сексуальну експлуатацію та зловживання;
- iv. будь-які типи фізичного або психологічного насилля.

№ <sup>3</sup> /п	Види чутливих скарг	Опис
1	Порушення етичних норм, кодексів поведінки, політик та процедур з Убезпечення	<p>Повідомлення про дії осіб, які суперечать етичним нормам, кодексам поведінки, політикам та процедурам Убезпечення мережі РМ «Карітас- Спес» і вчинені співробітниками (штатними та/або позаштатними), стажерами, волонтерами, консультантами, партнерами, постачальниками, включаючи наступні аспекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• домагання</li> <li>• зловживання або експлуатація</li> <li>• шахрайство або зловживання ресурсами проєкту</li> <li>• непрофесійна поведінка</li> </ul>
2	Чутливі – інші аспекти	<p>Будь-які повідомлення щодо випадків (підозри, припущень) експлуатації чи зловживання, які не стосуються персоналу мережі РМ «КАРІТАС-СПЕС» партнерів Місії, працівників інших партнерських організацій, спільнот чи місцевих (в т.ч. релігійних) громад, з якими співпрацює Місія.</p>
3	Безпека	<p>Інформація, пов'язана з безпекою офісів, осередків, центрів тощо мережі РМ «КАРІТАС-СПЕС», їхнього персоналу та/або матеріальних ресурсів, та/або з безпекою послуг, які надані підрядниками (чи будь-якою іншою організацією) чи з безпекою громад (в т.ч. релігійних), з якими співпрацює Місія.</p>

## 5. КАНАЛИ ПОДАННЯ СКАРГ

<b>ВІЧ-НА-ВІЧ</b> <b>(ОСНОВНИЙ</b> <b>КАНАЛ)</b>	<p>Кожен співробітник (у тому числі волонтер) РМ «КАРІТАС-СПЕС» та його центрів гуманітарної підтримки може отримати зворотний зв'язок особисто під час здійснення діяльності, пов'язаної з проєктом, та взаємодії з бенефіціарами. Після цього співробітник зобов'язаний оцінити, до якої категорії належить зворотний зв'язок, отриманий у пункті 4, і вжити заходів для його документування (опису) та реєстрації відповідно до процедур, описаних у пункті 6 нижче.</p>
<b>ЕЛЕКТРОННА</b> <b>СКРИНЬКА З</b> <b>ПИТАНЬ</b> <b>УБЕЗПЕЧЕННЯ</b>  <b>(ОСНОВНИЙ</b> <b>КАНАЛ)</b>	<p>Електронна скринька з питань убезпечення (<a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a>) - це конфіденційна електронна адреса (відмінна від загальної довідкової електронної адреси), створена з метою отримання письмового зворотного зв'язку від бенефіціарів, персоналу та членів громади. Соціальні працівники центрів повинні бути проінструктовані про те, що всі зацікавлені сторони повинні надсилати свої звіти в письмовій формі через цей канал. Національний ОБВСУ є єдиною особою, яка має доступ до електронної скриньки і відповідає за її щоденну перевірку. Будь-який отриманий відгук класифікується відповідно до пункту 4, проєктний зворотний зв'язок реєструється в Журналі обліку зворотного зв'язку, чутливий в Реєстрі чутливих скарг. Національний ОБВСУ вживає заходів для відповіді на електронні листи відповідно до процедур, описаних у пункті 6 нижче. Для того, щоб надати ефективну відповідь, Національний ОБВСУ може додатково зв'язатися з відправником повідомлення та/або працівниками на місцях, щоб уточнити та описати деталі (за необхідності) або запросити контактну інформацію, якщо відгук є анонімним.</p>
<b>ФОРМА НА</b> <b>САЙТІ</b>	<p>Звернення, в тому числі анонімні, можуть бути отримані через форму «Чутлива скарга» на сайті <a href="http://caritas-spes.org">caritas-spes.org</a>. Ці звернення автоматично перенаправляються на електронну скриньку з питань убезпечення (<a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a>) та розглядаються відповідно до інструкцій даного каналу та процедур, описаних у пункті 6 нижче.</p>
<b>ЛИСТИ,</b> <b>ОТРИМАНІ</b> <b>ПОШТОЮ</b>  <b>(ДОДАТКОВИЙ</b> <b>КАНАЛ)</b>	<p>Іноді РМ «КАРІТАС-СПЕС» або дієцезіальні організації можуть отримувати листи від бенефіціарів з відгуками про послуги, які надає РМ «КАРІТАС-СПЕС». Ці листи отримує секретар Національного офісу або дієцезіальних організацій. У разі отримання таких листів, вони повинні бути передані/відправлені Національному ОБВСУ, який відповідає за відкриття та документування отриманих відгуків згідно з процедурою, наведеною в пункті 6 нижче.</p>
<b>СОЦІАЛЬНІ</b> <b>МЕРЕЖНІ</b>	<p>У разі отримання зворотного зв'язку через соціальні мережі, співробітник, який має доступ до соціальних мереж має класифікувати звернення. У разі якщо це проєктне звернення – переслати його на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>, у разі отримання чутливого звернення – переслати його на електронну скриньку <a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a>. Після передачі зворотний зв'язок має бути негайно видалений із соціальних мереж, а скажник повідомлений, що його повідомлення розглядається і було видалено з метою збереження конфіденційності.</p>
<b>НАЦІОНАЛЬНА</b> <b>ТЕЛЕФОННА</b> <b>ГАРЯЧА ЛІНІЯ</b>	<p>Зворотний зв'язок від бенефіціарів, включаючи запити та запитання, може бути отриманим за номером Національної телефонної гарячої лінії 0800 300 344. Такі дзвінки приймає оператор гарячої лінії. Оператор фіксує дзвінок,</p>

<b>(при наявності фінансування)</b>	класифікує звернення та документує його. У разі якщо це проектне звернення оператор надає інформацію (при такій можливості) або пересилає його на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a> , у разі отримання чутливого звернення – пересилає його на електронну скриньку <a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a> .
<b>Номер телефону в дієцезії або центрі</b>	Подібно до вищезазначеного, зворотний зв'язок від бенефіціарів може бути отриманий за номером телефону осередку. Такі дзвінки зазвичай приймає будь-який соціальний працівник осередку. Якщо це проектні і питання або загальна інформація про діяльність центру, соціальний працівник повинен надати відповідну допомогу. Якщо абонент має скаргу, він має бути перенаправлений на телефонний номер Національної телефонної лінії, яка опрацює звернення згідно з процедурою, наведеною в пункті 6 нижче.
<b>PDM онлайн-опитування та/або паперова форма</b>	Під час проведення моніторингу після видачі (PDM) можуть бути отримані чутливі та проектні звернення.. Результати опитування обробляються в Національному офісі та за необхідності передаються координаторам в дієцезіях.
<b>Опитування щодо забезпечення</b>	Інтерв'ю/опитування бенефіціарів щодо забезпечення регулярно проводяться по телефону Національним ОБВСУ. Будь-які чутливі та проектні відгуки, отримані під час цих інтерв'ю, будуть оброблятися відповідно до процедури, описаної в пункті 6 нижче.

Всі співробітники та волонтери зобов'язані пройти навчання з Процедури отримання та розгляду скарг та зворотного зв'язку, щоб вміти визначати чутливі та проектні звернення та забезпечувати їхню конфіденційність. РМ «КАРІТАС-СПЕС» РКЦ в Україні забезпечує навчання раз на рік, а також додаткове навчання на початку нових проєктів.

## 6. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА СКАРГ

ВІЧ-НА-ВІЧ

<p><b>Отримання зворотного зв'язку</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Під час зустрічей з бенефіціарами або під час відвідування бенефіціарами центрів, під час здійснення щоденної проектної діяльності або випадкових візитів до центрів/офісів РМ «КАРІТАС-СПЕС».</li> <li>- Кожного, хто вирішить надати зворотний зв'язок особисто співробітнику або волонтеру РМ «КАРІТАС-СПЕС», вислухають і ввічливо запевняють, що зворотний зв'язок буде задокументований і переданий відповідному співробітнику для подальших конфіденційних дій, якщо цього вимагатиме ситуація.</li> </ul>
<p><b>Збір/отримання інформації</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Персонал/соціальні працівники повинні переконатися, що вони розуміють зворотний зв'язок, ставлячи запитання, щоб прояснити ключові моменти.</li> <li>- Якщо людина почала говорити в присутності інших людей, чия присутність може завадити їй вільно висловлюватися, співробітники намагаються вирішити ситуацію, попросивши її відійти (якщо це доречно) або звернувшись за допомогою до іншого колеги, який візьме ситуацію під контроль.</li> <li>- За необхідності та на розсуд персоналу всі найважливіші деталі зворотного зв'язку документуються у вільній формі під час або одразу після інтерв'ю, яке проводить співробітник на місці, при цьому заявника інформують про це і просять дати усну згоду на документування його імені, контактної інформації та обставин, про які він повідомляє, якщо цього вимагає ситуація (наприклад, особа наполягає на отриманні офіційної відповіді на свій запит тощо). Даний зворотний зв'язок персонал одразу після документування відправляє на електронну пошту <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Випадок/повідомлення ретельно документується працівником, який отримав зворотний зв'язок, і у випадку, якщо особа бажає отримати офіційну відповідь/супровід справи від РМ «КАРІТАС-СПЕС», бенефіціарів спеціально просять дати усну згоду на документування їхнього імені, контактної інформації та обставин, про які вони повідомляють.</li> <li>- Заявник має право повідомити про скаргу анонімно; в такому випадку працівник документує скаргу без зазначення імені заявника; працівник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зобов'язаний повідомити заявнику, що в деяких випадках організація не має можливості повністю розслідувати анонімну чутливу скаргу.</li> <li>- Працівники на місцях не розслідують справу, а лише реєструють її, пересилають у повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання зворотного зв'язку) на спеціальну конфіденційну електронну пошту організації <a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a>, яку отримує Національний ОБВСУ, а потім видаляють пов'язану з нею документацію з описом випадку, не ділячись і не коментуючи жодних деталей чи обставин, пов'язаних з цією справою, з іншими колегами!</li> </ul>



<p><b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий вічна-віч</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Якщо на запит/відгук є швидка/пряма відповідь, співробітники на місцях надають її і закривають випадок.</li> <li>- Якщо потрібен подальший контроль або випадок вимагає більш ретельного переосмислення компонента проекту/типу підтримки тощо, особі повідомляють, що її відгук буде задокументовано і передано відповідному співробітнику для подальшого супроводу її справи, який (якщо цього вимагатиме ситуація) зв'яжеться з нею протягом двох тижнів (14 днів).</li> <li>- Персонал на місцях записує або веде облік усіх основних або сукупних запитів, скарг і коментарів проектного характеру та періодично передає їх керівнику відділу управління проектами.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <p>Бенефіціари інформуються Національним ОБВСУ про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 робочих днів). Національний ОБВСУ не проводить самостійного розслідування отриманих чутливих відгуків, лише реєструє їх у Реєстрі чутливих скарг, пересилає їх у повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання відгуку) до відповідної Комісії з розгляду чутливих скарг, а потім видаляє пов'язану з ними документацію, що описує випадок, не ділячись і не коментуючи жодних деталей чи обставин з іншими колегами!</p>
---	--

## ЕЛЕКТРОННА СКРИНЬКА З ПИТАНЬ УБЕЗПЕЧЕННЯ

<p><b>Отримання зворотного зв'язку</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Безпосередньо бенефіціарами або членами громади</li> <li>- Опосередковано - співробітники, які передають отримані відгуки для подальшого реагування</li> </ul>
<p><b>Збір/отримання інформації</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Усі отримані повідомлення ретельно розглядаються щодня.</li> <li>- У разі отримання проектного зворотного зв'язку Національний ОБВСУ передає його керівнику проектного відділу на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</li> <li>- У випадку, якщо необхідно поставити додаткові запитання або потрібні роз'яснення, керівник проектного відділу (або призначена ним особа) або менеджер проекту зв'язується з відправником зворотного зв'язку для з'ясування ситуації.</li> <li>- У випадку, якщо повідомлення/фідбек є анонімним та/або не містить контактної інформації про особу, яка його надіслала, керівник проектного відділу не здійснює подальших дій.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p>

	<p>- Національний ОБВСУ не проводить самостійного розслідування отриманої чутливої інформації, лише реєструє її в Реєстрі чутливих скарг, надсилає її в повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання відгуку) до КРЧС, а потім видаляє пов'язану з нею документацію, що описує випадок, не ділячись і не коментуючи жодних деталей чи обставин з іншими колегами!</p>
<p><b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий на електронну скриньку з питань забезпечення</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <p>- Проектні відгуки, отримані через електронну пошту <a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a>, Національний ОБВСУ пересилає на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</p> <p>- Якщо потрібні подальші дії або випадок вимагає більш ретельного переосмислення компонента проекту/типу підтримки тощо, керівник проектного відділу або призначена ним особа, інформує особу, що її відгук буде задокументовано і передано відповідному співробітнику для подальшого супроводу її справи, який (якщо цього вимагатиме ситуація) зв'яжеться з нею протягом двох тижнів (14 днів).</p> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <p>- Бенефіціари інформуються Національним ОБВСУ про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 днів).</p> <p>- Бенефіціар / заявник має право повідомити про скаргу анонімно; в такому випадку працівник документує скаргу без зазначення імені заявника; працівник Карітас-Спес зобов'язаний повідомити заявнику, що в деяких випадках організація не має можливості повністю розслідувати анонімну чутливу скаргу.</p>

## ФОРМА НА САЙТІ

<p><b>Отримання зворотного зв'язку</b></p>	<p>Будь-який бенефіціар/працівник/волонтер/член громади може залишити відгук у такий спосіб.</p>
<p><b>Збір/отримання інформації</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <p>- Усі отримані повідомлення ретельно розглядаються щодня.</p> <p>- У разі отримання проектного зворотного зв'язку Національний ОБВСУ передає його керівнику проектного відділу на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</p> <p>- У випадку, якщо необхідно поставити додаткові запитання або потрібні роз'яснення, керівник проектного відділу (або призначена ним особа) або менеджер проекту зв'язується з відправником зворотного зв'язку для з'ясування ситуації.</p> <p>- У випадку, якщо повідомлення/фідбек є анонімним та/або не містить контактної інформації про особу, яка його надіслала, керівник проектного відділу не здійснює подальших дій.</p> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <p>- Національний ОБВСУ не проводить самостійного розслідування отриманої чутливої інформації, лише реєструє її в Реєстрі чутливих скарг, надсилає її в</p>

	повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання відгуку) до КРЧС, а потім видаляє пов'язану з нею документацію, що описує випадок, не ділячись і не коментуючи жодних деталей чи обставин з іншими колегами!
<b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий на електронну скриньку з питань забезпечення</b>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проектні відгуки, отримані через електронну пошту <a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a>, Національний ОБВСУ пересилає на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</li> <li>- Якщо потрібні подальші дії або випадок вимагає більш ретельного переосмислення компонента проекту/типу підтримки тощо, керівник проектного відділу або призначена ним особа, інформує особу, що її відгук буде задокументовано і передано відповідному співробітнику для подальшого супроводу її справи, який (якщо цього вимагатиме ситуація) зв'яжеться з нею протягом двох тижнів (14 днів).</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Бенефіціари інформуються Національним ОБВСУ про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 днів).</li> </ul>

## ЛИСТИ, ОТРИМАНІ ПОШТОЮ

<b>Отримання зворотного зв'язку</b>	Будь-який бенефіціар/працівник/волонтер/член громади може залишити відгук у такий спосіб.
<b>Збір/отримання інформації</b>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Усі повідомлення, що надходять до поштової скриньки Карітас-Спес, щодня ретельно переглядаються Національним ОБВСУ.</li> <li>- У разі отримання проектного зворотного зв'язку Національний ОБВСУ передає його керівнику проектного відділу на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</li> <li>- У випадку, якщо необхідно поставити додаткові запитання або потрібні роз'яснення, керівник проектного відділу (або призначена ним особа) або менеджер проекту зв'язується з відправником зворотного зв'язку для з'ясування ситуації.</li> <li>- У випадку, якщо повідомлення/фідбек є анонімним та/або не містить контактної інформації про особу, яка його надіслала, керівник проектного відділу не здійснює подальших дій.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Національний ОБВСУ не проводить незалежного розслідування отриманих конфіденційних відгуків, лише реєструє їх у Реєстрі чутливих скарг, пересилає їх у повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання відгуку) до КРЧС, а потім видаляє пов'язану з ними документацію, що описує випадок, не ділячись і не коментуючи жодних деталей чи обставин з іншими колегами!</li> </ul>

<b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий у листах поштою</b>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Якщо на запит/відгук є швидка/пряма відповідь, працівники на місцях надають її безпосередньо, зв'язуючись з відправником, і закривають справу.</li> <li>- У випадку, якщо повідомлення/відгук є анонімним та/або не містить контактної інформації, він не розглядається і не відслідковується особою, яка відповідає за кореспонденцію на місцях.</li> <li>- Якщо подальші дії необхідні або випадок вимагає більш ретельного переосмислення компонента проекту/типу підтримки, наприклад, соціальний працівник інформує особу про те, що її відгук буде задокументовано та передано відповідному співробітнику для подальшого супроводу її справи, який (якщо цього вимагає ситуація) зв'яжеться з нею протягом двох тижнів (14 днів).</li> <li>- Співробітники на місцях записують або ведуть журнал (Журнал обліку зворотного зв'язку) всіх основних або сукупних запитів, скарг і коментарів, а також періодично передають їх керівнику проекту.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Бенефіціари отримують від Національного ОБВСУ інформацію про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 днів).</li> <li>- Бенефіціар/скаржник має право повідомити про скаргу анонімно; в такому випадку працівник задокументує скаргу без зазначення імені скаржника; Карітас розміщує інформацію про те, що в деяких випадках організація не має можливості повністю розслідувати анонімну конфіденційну скаргу.</li> </ul>
--	--

#### НАЦІОНАЛЬНА ТЕЛЕФОННА «ГАРЯЧА» ЛІНІЯ (за наявності фінансування)

<b>Отримання зворотного зв'язку</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Коли бенефіціари телефонують на номер національної гарячої лінії 0800 300 344, щоб поставити запитання або залишити відгук.</li> <li>- Кожного, хто вирішив залишити відгук по телефону вислуховує оператор гарячої лінії і ввічливо запевняє, що відгук буде задокументований і переданий відповідному співробітнику для подальшого конфіденційного розгляду, якщо цього вимагає ситуація.</li> </ul>
<b>Збір/отримання інформації</b>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проектний зворотний зв'язок, отриманий на номер національної гарячої лінії 0800 300 344, скеровується для опрацювання/відповіді керівнику проектного відділу на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</li> <li>- Оператор гарячої лінії вносить дані про такий дзвінок у Журнал обліку зворотного зв'язку.</li> <li>- У випадку, якщо необхідно поставити додаткові запитання або потрібні роз'яснення, працівник на місцях зв'язується з відправником зворотного зв'язку для з'ясування ситуації.</li> <li>- У конкретних випадках, які потребують подальших дій, і якщо подальші дії ще не передбачені, співробітник на місцях запитує письмове або усне підтвердження (електронною поштою або телефоном) від відправника про використання особистої та контактної інформації, з запевненням, що ця інформація буде розглядатися як конфіденційна і буде передана тільки відповідному</li> </ul>

	<p>співробітнику, призначеному для подальших дій (якщо це не співробітник на місцях)</p> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Якщо отриманий відгук має чутливий характер, оператор гарячої лінії не проводить самостійного розслідування, а лише документує його, а потім надсилає його в повному обсязі (протягом 24 годин з моменту отримання відгуку) на визначену організацією конфіденційну електронну пошту для відгуків, яку перевіряє Національний ОБВСУ. Потім призначена особа видаляє пов'язану з описом випадку документацію, не передаючи та не коментуючи жодних деталей іншим колегам!</li> <li>- Національний ОБВСУ не проводить незалежного розслідування отриманого конфіденційного зворотного зв'язку, лише реєструє його в Реєстрі чутливих скарг, надсилає його в повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання зворотного зв'язку) до відповідної Національної комісії з розгляду чутливих скарг, а потім видаляє пов'язану з ним документацію, що описує випадок, не ділячись і не надаючи коментарів щодо будь-яких деталей чи обставин з іншими колегами!</li> </ul>
<p><b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий на номер Національної гарячої лінії</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Якщо є швидка/пряма відповідь на запит/відгук або запитання, оператор гарячої лінії надає її безпосередньо бенефіціару і закривають кейс.</li> <li>- Якщо потрібне подальше вивчення справи або, наприклад, випадок вимагає більш ретельного переосмислення компонента проекту/типу підтримки, оператор гарячої лінії інформує особу, що її відгук буде задокументований і переданий відповідному співробітнику для подальшого супроводу справи, який (якщо цього вимагає ситуація) зв'яжеться з нею впродовж двох тижнів (14 днів).</li> <li>- Оператор гарячої лінії фіксує запити, скарги та коментарі проектного характеру, вносить їх у Журнал обліку зворотного зв'язку та відправляє повідомлення на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a></li> <li>- Керівник проектного відділу або призначена ним особа періодично переглядає Журнал обліку зворотного зв'язку.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оператор гарячої лінії інформує бенефіціарів про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник Карітас-Спес зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 днів).</li> <li>- Бенефіціар / заявник має право повідомити про скаргу анонімно; в такому випадку працівник документує скаргу без зазначення імені заявника; працівник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зобов'язаний повідомити заявнику, що в деяких випадках організація не має можливості повністю розслідувати анонімну чутливу скаргу.</li> </ul>

## НОМЕРИ ТЕЛЕФОНІВ ДІЄЦЕЗІЙ ТА ЦЕНТРІВ

<p><b>Отримання зворотного зв'язку</b></p>	<p>- Коли бенефіціари телефонують на загальний дієцезіальний номер або номер телефону центру, щоб поставити запитання або залишити відгук.</p>
--	--

	<p>- Кожного, хто вирішив залишити відгук по телефону співробітнику або волонтеру Карітас-Спес, вислуховують і ввічливо запевняють, що відгук буде задокументований і переданий відповідному співробітнику для подальшого конфіденційного розгляду, якщо цього вимагає ситуація.</p>
<p><b>Збір/отримання інформації</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <p>- Проектний зворотний зв'язок, отриманий на загальну дієцезіальну або номер телефону центру, документується та скеровується для опрацювання на національному рівні на електронну скриньку <a href="mailto:feedback@caritas-spes.org">feedback@caritas-spes.org</a>.</p> <p>- У випадку, якщо необхідно поставити додаткові запитання або потрібні роз'яснення, працівник на місцях зв'язується з відправником зворотного зв'язку для з'ясування ситуації.</p> <p>- У конкретних випадках, які потребують подальших дій, і якщо подальші дії ще не передбачені, співробітник на місцях запитує письмове або усне підтвердження (електронною поштою або телефоном) від відправника про використання особистої та контактної інформації, з запевненням, що ця інформація буде розглядатися як конфіденційна і буде передана тільки відповідному співробітнику, призначеному для подальших дій (якщо це не співробітник на місцях).</p> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <p>- Якщо отриманий відгук має чутливий характер, працівник не проводить самостійного розслідування, а лише документує його, а потім надсилає його в повному обсязі (протягом 24 годин з моменту отримання відгуку) на визначену організацією конфіденційну електронну пошту для відгуків, яку перевіряє Національний ОБВСУ. Потім призначена особа видаляє пов'язану з описом випадку документацію, не передаючи та не коментуючи жодних деталей іншим колегам!</p> <p>- Національний ОБВСУ не проводить незалежного розслідування отриманого конфіденційного зворотного зв'язку, лише реєструє його в Реєстрі чутливих скарг, надсилає його в повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання зворотного зв'язку) до відповідної Національної комісії з розгляду чутливих скарг, а потім видаляє пов'язану з ним документацію, що описує випадок, не ділячись і не надаючи коментарів щодо будь-яких деталей чи обставин з іншими колегами!</p>
<p><b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий на номери телефонів дієцезій та центрів</b></p>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <p>- Якщо є швидка/пряма відповідь на запит/відгук або запитання, локальний соціальний працівник/співробітник проекту надають її безпосередньо бенефіціару і закривають кейс.</p> <p>- Якщо потрібне подальше вивчення справи або, наприклад, випадок вимагає більш ретельного переосмислення компонента проекту/типу підтримки, соціальний працівник інформує особу, що її відгук буде задокументований і переданий відповідному співробітнику для подальшого супроводу справи, який (якщо цього вимагає ситуація) зв'яжеться з нею впродовж двох тижнів (14 днів).</p> <p>- Співробітники на місцях записують або ведуть облік усіх основних або сукупних запитів, скарг та коментарів і періодично передають їх керівнику проекту.</p> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Національний ОБВСУ інформує бенефіціарів про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник Карітас-Спес зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 днів).</li> <li>- Бенефіціар / заявник має право повідомити про скаргу анонімно; в такому випадку працівник документує скаргу без зазначення імені заявника; працівник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зобов'язаний повідомити заявнику, що в деяких випадках організація не має можливості повністю розслідувати анонімну чутливу скаргу.</li> </ul>
--	---

## PDM ТЕЛЕФОННЕ, ОНЛАЙН-ОПИТУВАННЯ ТА/АБО ПАПЕРОВА ФОРМА

<b>Отримання зворотного зв'язку</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Зворотний зв'язок з учасниками проєктів може бути отриманий через онлайн або паперові опитування PDM (Post-Distribution Monitoring), а також під час телефонної розмови.</li> <li>- Зворотний зв'язок отримується і обробляється на національному рівні та передається менеджеру проєкту. За необхідності інформація, отримана під час PDM, може бути надана локальним координаторам даного проєкту.</li> </ul>
<b>Збір/отримання інформації</b>	<p><b>Проєктний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проєктний зворотний зв'язок, отриманий через опитування PDM, узагальнюється та скеровується до менеджера проєкту.</li> <li>- Отримані відгуки від PDM є анонімними.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Якщо отриманий відгук має чутливий характер, призначена контактна особа не проводить самостійного розслідування, а лише документує його, а потім надсилає його в повному обсязі (протягом 24 годин з моменту встановлення факту отримання відгуку) на визначену організацією конфіденційну електронну адресу для відгуків <a href="mailto:safeguarding@caritas-spes.org">safeguarding@caritas-spes.org</a>, яку перевіряє Національний ОБВСУ. Призначена особа не ділиться і не коментує жодних деталей з іншими колегами!</li> <li>- Національний ОБВСУ не проводить незалежного розслідування отриманого конфіденційного зворотного зв'язку, лише реєструє його в Журналі чутливих скарг, надсилає його в повному обсязі (не пізніше ніж через 24 години після отримання зворотного зв'язку) до відповідної Національної комісії, а потім видаляє пов'язану з ним документацію, що описує випадок, не ділячись і не коментуючи жодних деталей чи обставин з іншими колегами!</li> </ul>
<b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий під PDM опитувань</b>	<p><b>Проєктний зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Відгуки про проєкти, отримані в результаті опитувань PDM, регулярно обговорюються на національному рівні та за необхідності передаються локальним координаторам даного проєкту.</li> </ul> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Якщо бенефіціари надають контактну інформацію, Національний ОБВСУ інформує їх про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник РМ</li> </ul>

	<p>«КАРІТАС-СПЕС» зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 днів).</p> <p>- Бенефіціар / заявник має право повідомити про скаргу анонімно; в такому випадку працівник документує скаргу без зазначення імені заявника; працівник Карітас-Спес зобов'язаний повідомити заявнику, що в деяких випадках організація не має можливості повністю розслідувати анонімну чутливу скаргу.</p>
--	--

## ОПИТУВАННЯ ЩОДО УБЕЗПЕЧЕННЯ

<b>Отримання зворотного зв'язку</b>	- Зворотний зв'язок отримується через опитування по телефону Національним ОБВСУ. Зворотний зв'язок отримується та обробляється на національному рівні.
<b>Збір/отримання інформації</b>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <p>- Проектний зворотний зв'язок, отриманий через опитування щодо забезпечення документується та передається Керівнику проектного відділу або призначеній ним особі.</p> <p>- Відгуки, отримані під час опитувань, є анонімними.</p> <p>- Результати опитувань щодо забезпечення можуть бути використані для обговорення на зустрічах персоналу для навчання та роздумів.</p> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <p>У разі отримання чутливої інформації під час опитувань щодо забезпечення, Національний ОБВСУ не розслідує це питання, а лише документує зворотний зв'язок, а потім надсилає його в повному обсязі (протягом 24 годин з моменту встановлення факту отримання зворотного зв'язку) до уповноваженої Національної комісії з розгляду чутливих скарг. Національний ОБВСУ не ділиться і не коментує жодних деталей з іншими колегами!</p>
<b>Відповідь на зворотний зв'язок, отриманий під PDM опитувань</b>	<p><b>Проектний зворотний зв'язок</b></p> <p>- Відгуки про проекти, отримані через опитування щодо забезпечення, регулярно обговорюються серед персоналу проектів на національному рівні. Коригувальні проектні дії, якщо і коли це необхідно, доводяться до відома національного менеджера проекту для подальшого обговорення.</p> <p><b>Чутливий зворотний зв'язок</b></p> <p>- Національний ОБВСУ інформує бенефіціарів про те, що їхня скарга/повідомлення була отримана і буде ретельно та конфіденційно розслідувана. Відправника повідомляють, що представник РМ «КАРІТАС-СПЕС» зв'яжеться з ним для надання офіційної відповіді або уточнення додаткових деталей протягом 72 годин (3 днів).</p> <p>Бенефіціар/скаржник має право повідомити про скаргу анонімно під час опитування задоволеності; в такому випадку працівник задокументує скаргу окремо та повідомить скаржника про те, що в деяких випадках організація не може повністю розслідувати анонімну чутливу скаргу.</p>



## 7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПРОЄКТНИХ СКАРГ

Усі повідомлення, що підпадають під цю категорію, розглядаються особисто Керівником відділу управління проєктами (далі – КВУП) Національного офісу РМ «КАРІТАС-СПЕС» або особою, призначеною КВУП, з залученням, в разі потреби, керівників відповідних проєктів (національного рівня), або керівників проєктів чи представників проєктних команд на місцях (на дієцезіальному, регіональному, парафіяльному рівнях).

Після розгляду повідомлення (скарги) КВУП самостійно приймає рішення щодо заходів з усунення недоліків або вчинення інших відповідних дій. Таке рішення може бути узгоджене, в разі потреби, з Виконавчим директором Місії. Імплементация рішень здійснюється КВУП самостійно або у співпраці з керівниками відповідних проєктів.

Про результати розгляду та імплементацию рішень КВУП інформує (в разі можливості) скаржника самостійно або делегує секретарю Національного офісу Місії.

Якщо під час розгляду повідомлень виявляються факти, що можуть свідчити про присутність в діях персоналу РМ «КАРІТАС-СПЕС» ознак зловживань, корупції, шахрайства тощо, КВУП передає це повідомлення ОБВСУ з позначкою «Чутлива скарга» для подальшого розгляду за одним з алгоритмів, викладених в п. 8. цієї Процедури.

## 8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЧУТЛИВИХ СКАРГ

### 8.1. Дії ОБВСУ з первинної обробки чутливих скарг, ініціювання зборів Комісії з розгляду чутливих скарг, дії щодо «обвинувачуваної» особи на період проведення з'ясування обставин.

Після отримання від оператора інформації про отримання чутливої скарги, ОБВСУ аналізує дані про особу (осіб), на дію/бездіяльність якої (яких) скерована скарга, а також місце (локацію) ймовірного порушення та на підставі цих даних класифікує скарги за наступним критерієм:

- ймовірне порушення сталося в Національній офісі РМ «КАРІТАС-СПЕС»;
- ймовірне порушення сталося у дієцезіальному осередку РМ «КАРІТАС-СПЕС»;
- ймовірне порушення сталося в осередку, підпорядкованому безпосередньо Національній офісу РМ «КАРІТАС-СПЕС»;
- звинувачення у ймовірному порушенні висунуте дієцезіальному директору;
- звинувачення у ймовірному порушенні висунуте Виконавчому директору РМ «КАРІТАС-СПЕС»;
- звинувачення у ймовірному порушенні висунуте Президенту РМ «КАРІТАС-СПЕС»;
- скарга стосується питань зловживання у фінансово-економічній сфері.

На підставі цієї класифікації застосовується один з алгоритмів, викладених в п. 8.2. цієї Процедури (в разі, якщо підозра стосується священнослужителя/богопосвяченої особи, то застосовується механізм реагування на ймовірне порушення, звинувачення у якому висунуте дієцезіальному директору).

На період від отримання ОБВСУ скарги та до завершення слідства і прийняття рішення щодо особи, котра підозрюється у вчиненні порушень чутливого характеру, діє принцип презумпції невинуватості. Разом з тим, безпосереднім керівником підозрюваного мають бути вжиті заходи організаційного характеру, котрі унеможливають контакти підозрюваного зі скаржником або іншою особою (особами), про котрих могло бути скоєне ймовірне порушення.

## 8.2. Повноваження і алгоритм роботи Комісії з розгляду чутливих скарг

Для реалізації процесу розгляду і опрацювання скарг чутливого характеру Національний ОБВСУ ініціює збори КРЧС у складі, в залежності від кваліфікації особи (осіб) і локації ймовірного порушення:

Кваліфікація особи (осіб) і локації ймовірного порушення	Склад комісії КРЧС
Ймовірне порушення сталося в Національному офісі	- ОБВСУ; - Виконавчий директор РМ «КАРІТАС-СПЕС»; - Президент РМ «КАРІТАС-СПЕС»;
Ймовірне порушення сталося в осередку, підпорядкованому безпосередньо Національному офісу	-ОБВСУ; - Виконавчий директор РМ «КАРІТАС-СПЕС»; -директор осередку РМ «КАРІТАС-СПЕС», підпорядкованого безпосередньо Національному офісу;
Ймовірне порушення сталося у дієцезіальному осередку	-ОБВСУ; - Виконавчий директор РМ «КАРІТАС-СПЕС»; - дієцезіальний директор РМ «КАРІТАС-СПЕС» відповідної дієцезії;
Звинувачення у ймовірному порушенні висунуте дієцезіальному директору	- ОБВСУ; - Президент РМ «КАРІТАС-СПЕС»; - Особа призначена дієцезіальним єпископом даної дієцезії;
Звинувачення у ймовірному порушенні, висунуте Виконавчому директору РМ «КАРІТАС-СПЕС».	- ОБВСУ; - Президент РМ «КАРІТАС-СПЕС»; - особа, призначена Головою Конференції Римсько-Католицьких Єпископів України;
Звинувачення у ймовірному порушенні, висунуте Президенту РМ «КАРІТАС-СПЕС».	- ОБВСУ; - Виконавчий директор РМ «КАРІТАС-СПЕС»; - особа, призначена Головою Конференції Римсько-Католицьких Єпископів України.
Якщо скарга стосується питань зловживання у фінансово-економічній сфері	- ОБВСУ; - Керівник фінансового відділу (КФВ) Національного офісу РМ «КАРІТАС-СПЕС» (в разі, якщо звинувачення стосується цієї посадової особи, або/та загалом Національного офісу, то замість КФВ – Президент РМ «КАРІТАС-СПЕС»);» (або призначена їм особа); - виконавчий директор РМ «КАРІТАС-СПЕС»;

Перед формуванням Комісії ОБВСУ перевіряє усіх її потенційних членів на предмет відсутності конфлікту інтересів. У разі виникнення підозри щодо наявності останнього, ОБВСУ звертається безпосередньо до Президента Місії з проханням про заміну одного з членів Комісії на розсуд Президента.

Після перевірки та відсутності конфлікту інтересів, кожен з членів комісії персонально підписує типову декларацію (дисклеймер) усталеної форми (надається Національним ОБВСУ). Ця процедура здійснюється окремо щодо розгляду кожної конкретної скарги.

Паралельно з процесом створення Комісії, ОБВСУ інформує сторони про ймовірне порушення, а також, якщо це необхідно, повідомляє про це Голові Правління РМ «КАРІТАС-СПЕС» та оповіщає Церкву в особі відповідального за забезпечення в дієцезії, на території якої трапився ймовірний інцидент.

Комісія з числа своїх членів призначає Голову комісії, а функції секретаря виконує ОБВСУ. Засідання Комісії оформлюються у вигляді протоколів, котрі мають гриф: «Для внутрішнього використання».

Комісія призначає відповідного спеціаліста з аналізу інформації та процедури розслідування (САІПР), який пройшов спеціалізоване навчання в області збору відповідної інформації.

САІПР розпочинає збір додаткової інформації для представлення на розгляд Комісії. Максимальний термін проведення дослідження (з'ясування обставин) становить один календарний місяць.

На підставі зібраних додаткових матеріалів САІПР готує звіт щодо результатів проведеного слідства та інформує ОБВСУ про його завершення. На підставі цього ОБВСУ ініціює загальні збори Комісії у складі, викладеному вище, де САІПР презентує свій звіт.

На підставі зібраної інформації Комісія виносить рішення, яке документально оформляється у вигляді протоколу за підписом усіх членів Комісії.

Після того як Комісією було прийнято рішення та підписано відповідний протокол, ОБВСУ інформує про це рішення сторони конфлікту та, за необхідності, Голову Правління і Президента РМ «КАРІТАС-СПЕС» та Церкву в особі відповідального за забезпечення в дієцезії, на території якої трапився ймовірний інцидент (або інформація по інциденту виявилась безпідставною) про прийняте рішення.

Про результати розгляду скарги та/або прийняте Комісією рішення ОБВСУ вносить інформацію в Excel-таблицю реєстрації і обліку скарг.

### **8.3. Повноваження і алгоритм роботи спеціалістів з аналізу інформації та процедури розслідування (САПР)**

На етапі призначення САПР Комісія досліджує питання відсутності конфлікту інтересів, після чого САПР підписує відповідну декларацію (дисклеймер) усталеної форми.

Під керівництвом Комісії САПР в кожному конкретному випадку розробляє план дій та за вказівкою Комісії САПР проводить попередній збір даних щодо отриманої скарги.

На підставі зібраної інформації проводить об'єктивне, справедливе, ретельне, неупереджене та своєчасне розслідування скарги. При цьому САПР, у відповідності з меморандумами, підписаними між НО РМ «КАРІТАС-СПЕС» та дієцезіальними осередками має право і зобов'язаний отримати відповідні докази та інформацію на місці. При цьому САПР:

- здійснює огляд та дослідження доказів / документів для висновків;
- організовує та проводить співбесіди з постраждалим (скаржником), свідками інциденту та іншими сторонами конфлікту;
- документує всі етапи розслідування.

Після завершення розслідування САПР готує звіти про професійне розслідування з наданням власних рекомендацій (виключно в межах наданих повноважень), котрий презентує на засіданні Комісії.

#### **8.4. Порядок прийняття рішення Комісією з розгляду чутливих скарг та контроль за його виконанням.**

Члени Комісії з розгляду чутливих скарг (КРЧС) збираються за ініціативою Національного ОБВСУ не пізніше, ніж через 48 годин з моменту надходження інформації від ОБВСУ інформації про скаргу відповідного рівня. Форма проведення засідань: очна чи он-лайн визначається у відповідності з актуальною ситуацією в регіонах України, але перевага надається очній формі.

Перед початком першого засідання всі члени КРЧС підписують (кожний індивідуально) декларацію про відсутність конфлікту інтересів (дисклеймер) усталеного зразку (надається Національним ОБВСУ).

Під час першого засідання члени КРЧС неупереджено, всебічно і детально розглядають кожну чутливу скаргу, отриману за посередництвом Національного ОБВСУ, незалежно від каналу її надходження. На підставі проведеного розгляду КРЧС призначає САІПР, в межах компетенції якого знаходиться розслідування щодо конкретної скарги та визначають терміни проведення розслідування і надання висновків зі сторони САІПР. При цьому КРЧС досліджує питання наявності/відсутності конфлікту інтересів САІПР, про що складається відповідний протокол. В разі виникнення підозри щодо наявності такого конфлікту, САІПР підлягає заміні.

КРЧС може надати рекомендації керівнику оскаржуваного щодо дій з мінімізації впливу оскаржуваного на процес розслідування, а також щодо мінімізації шкоди оскаржуваному та скаржнику (ймовірному(-им) потерпілому/потерпілим) і дотримання норми конфіденційності і презумпції невинуватості.

Члени КРЧС беруть участь у засіданнях Комісії з розгляду чутливих скарг (КРЧС) системи Убезпечення РМ «КАРІТАС-СПЕС», що збираються за результатами проведених досліджень (з'ясування обставин) для винесення відповідного рішення (форма проведення засідань: очна чи он-лайн визначається у відповідності з актуальною ситуацією в регіонах України, але перевага надається очній формі).

На підставі матеріалів проведених досліджень (з'ясування обставин) виносити рішення щодо наявності/відсутності підстави для отриманої скарги, ступеню провини/невинуватості залучених осіб. Рішення оформлюється в формі відповідного протоколу. При цьому КРЧС може надати рекомендації щодо дій керівника оскаржуваного як у разі підтвердження обвинувачення, так і у випадку спростування обвинувачень.

Після імплементації рішення КРЧС (або нехтування ним) у відповідності з цією Procedурою на рівні здійсненого (або не підтвердженого) порушення, Національний ОБВСУ інформує членів КРЧС про вчинені (невчинені) на місцях заходи. В разі визнання членами КРЧС вчинених (невчинених) дій невідповідними рішеннями КРЧС, кожен з членів Комісії має право ініціювання додаткового засідання з розгляду ситуації, що склалась, та підготовки відповідного звернення до Президента РМ «КАРІТАС-СПЕС».

## 8.5. Інформування сторін конфлікту

Інформування компетентних органів (церковного керівництва та менеджменту відповідного рівня РМ «КАРІТАС-СПЕС»), а також постраждалих (скажників) відбувається за наступними схемами:

<p>порушення сталося в Національному офісі, у дієцезіальному осередку Місії або в осередку, підпорядкованому безпосередньо Національному офісу.</p>	<p>- після того як КРЧС було прийнято рішення, ОБВСУ інформує про рішення сторони: Президента Місії та Церкву в особі відповідального за забезпечення в дієцезії, на території якої трапився інцидент, про прийняте рішення</p> <p>- дієцезіальний директор або Директор окремого осередку РМ «КАРІТАС-СПЕС» (в разі Національного офісу – Виконавчий директор РМ «КАРІТАС-СПЕС») імплементує рішення, після того, як КРЧС отримує інформацію про виконання рішення, ОБВСУ інформує сторони: Президента Місії та Церкву в особі відповідального за забезпечення в дієцезії, на території якої трапився інцидент, про виконання рішення, а також, в разі можливості (не анонімна скарга) – потерпілу сторону (скажника);</p>
<p>звинувачення у порушенні було висунуте дієцезіальному директору:</p>	<p>- після того, як КРЧС було прийнято рішення, ОБВСУ інформує про рішення Модератора зі сторони Конференції Римсько-Католицьких Єпископів України, котрий за сумісництвом (за посадою) є Головою Правління Місії. Рішення виконується Президентом Місії (можливо – Церквою в особі відповідального за забезпечення в дієцезії)</p> <p>- ОБВСУ, в разі можливості (не анонімна скарга) інформує потерпілу сторону (скажника) про рішення КРЧС та про передачу повноважень щодо виконання рішення на вищий церковний рівень;</p>
<p>звинувачення у порушенні було висунуте Виконавчому директору чи Президенту РМ «КАРІТАС-СПЕС».</p>	<p>- після того як КРЧС було прийнято рішення, ОБВСУ інформує про рішення Голову Конференції Римсько-Католицьких Єпископів України та в разі можливості (не анонімна скарга) інформує потерпілу сторону (скажника) про рішення КРЧС та про передачу повноважень щодо виконання рішення на рівень Конференції;</p>
<p>скарга стосувалась питань зловживання у фінансово-економічній сфері:</p>	<p>- після того як КРЧС було прийнято рішення, ОБВСУ інформує про рішення сторони: Президента Місії та Церкву, в особі модератора від Конференції Єпископів, котрий за сумісництвом (за посадою) є Головою Правління Місії – дієцезіальний директор або Директор окремого осередку РМ «КАРІТАС-СПЕС» імплементує рішення (у випадку зловживання у Національному офісі, виконання рішення контролює модератор від Конференції Єпископів, котрий за сумісництвом (за посадою) є Головою Правління Місії)</p> <p>- після того, як КРЧС отримує інформацію про виконання рішення, ОБВСУ інформує сторони: Президента Місії та Церкву в особі відповідального за забезпечення в дієцезії, на території якої трапився інцидент, про виконання рішення, а також, в разі можливості (не анонімна скарга) – потерпілу сторону (скажника).</p>

## 9. ПОРЯДОК АПЕЛЯЦІЇ

Після інформування сторін конфлікту (постраждалого та/або скаржника, обвинуваченого/виправданого співробітника РМ «КАРІТАС-СПЕС»), кожен з них може подати скаргу апеляційного характеру на рішення КРЧС.

Апеляційна скарга подається в письмовій формі впродовж місячного терміну особисто на Президента РМ «КАРІТАС-СПЕС», незалежно від місця, де сталось ймовірне правопорушення та співробітник якого рівня (посади) РМ «Карітас-Спес обвинувачується.

Апеляція має бути розглянута Президентом РМ «КАРІТАС-СПЕС» не пізніше, ніж у тридцятиденний термін, про що він особисто повідомляє скаржника (потерпілого) за каналами, вказаними самим скаржником (потерпілим) у апеляційному поданні.

У випадку, якщо обвинувачення висувається Президенту РМ «КАРІТАС-СПЕС», апеляційна скарга подається на ім'я Голови Конференції Римсько-Католицьких Єпископів України.



## 10. ПІДТРИМКА ОСІБ, З ЯКИМИ СТАВСЯ ЧУТЛИВИЙ ІНЦИДЕНТ

РМ «КАРІТАС-СПЕС» поважає потреби та бажання людей, з якими трапився чутливий інцидент. З огляду на це, співробітниками Місії відповідного рівня, перш за все – безпосередній керівник винуватця інциденту, переадресовує постраждалого до спеціалізованих безкоштовних або платних служб, котрі надають юридичну та/або відповідну медичну/психологічну допомогу.

Водночас, будь-яка особа, на яку впливає процес розслідування, також має можливість отримати підтримку за такими напрямками:

- доступ до медичної та психосоціальної допомоги через внутрішнього або зовнішнього спеціаліста;
- для персоналу – практична підтримка під час розслідування, починаючи від підтримки менеджера з персоналу, щодо інформування відсутності людини на роботі колегам, а також допомога у підготовці повернення на роботу, з регулярним інформуванням щодо наступних кроків;
- також для персоналу – доступ до наставника/ментора для формування впевненості у поверненні на роботу;
- при потребі – доступ до тренінгів, наприклад, з надання першої психологічної допомоги для підвищення стійкості;
- забезпечення захисту доступними для РМ «КАРІТАС-СПЕС» (на місцевому чи національному рівні) засобами, якщо людина знаходиться у небезпеці

## 11. ДОДАТКИ.

### 11.1. Технічне завдання для спеціаліста з аналізу інформації та процедури розслідування (САІПР) системи Убезпечення РМ «КАРІТАС-СПЕС»

#### ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ САІПР:

Спеціаліст з аналізу інформації та процедури розслідування – особа, уповноважена для проведення дослідження за скаргою чутливого характеру, збору необхідної (в т.ч. додаткової) інформації та надання результатів власного дослідження (без висловлення оціночних суджень) на розгляд членам Комісії з розгляду чутливих скарг (КРЧС).

Члени Комісії з розгляду чутливих скарг (КРЧС) являються незалежними у виконанні своїх обов'язків, але діють у тісній співпраці з Особою, відповідальною за впровадження системи Убезпечення (ОВВСУ) національного рівня, а також з вищим керівництвом Місії (Правління) та Конференцією Римсько-Католицьких Єпископів Латинського обряду в Україні.

#### ЦІЛЬ:

Проведення оперативного, всебічного і неупередженого дослідження за матеріалами скарги чутливого характеру, що надходять за усіма передбаченими системою Убезпечення РМ «Карітас-Спес» каналами.

#### ЗАВДАННЯ:

1. Проведення попереднього збору даних щодо отриманої скарги.
2. Проведення на підставі зібраної інформації об'єктивного, справедливого, ретельного, неупередженого та своєчасного розслідування скарги. При цьому САІПР, у відповідності з меморандумами, підписаними між Національним офісом (НО) РМ «КАРІТАС-СПЕС» та дієцезіальними осередками має право і зобов'язаний отримати відповідні докази та інформацію на місці. При цьому САІПР:
  - здійснює огляд та дослідження доказів / документів для висновків
  - організовує та проводить співбесіди з постраждалим (скаржником),
  - свідками інциденту та іншими сторонами конфлікту;
  - документує всі етапи розслідування.
3. Підготовка за результатами досліджень звіту про професійне розслідування з наданням власних рекомендацій (виключно в межах наданих повноважень).
4. Презентація звіту про професійне розслідування на засіданні Комісії з розгляду чутливих скарг РМ «КАРІТАС-СПЕС».

**ОБОВ'ЯЗКИ:**

1. Приступати до виконання покладених завдань оперативно, за першою вимогою Комісії з розгляду чутливих скарг (КРЧС) системи Убезпечення РМ «КАРІТАС-СПЕС» , у відповідності з Процедурою отримання і розгляду скарг та зворотного зв'язку РМ «КАРІТАС-СПЕС».
2. Підписати дисклеймер про відсутність конфлікту інтересів.
3. Неупереджено, всебічно і детально розглядати кожну чутливу ситуацію, уникати суб'єктивних оцінок при проведенні розслідування.
4. Чітко дотримуватись принципу презумпції невинуватості, що є основоположним правовим принципом ставлення до осіб, щодо котрих висунуто звинувачення (подано скаргу) чутливого характеру.
5. Визначати чіткий термін розгляду обставин, складу, наслідків тощо кожної дорученої для дослідження чутливої ситуації.
6. Чітко дотримуватись розробленого і затвердженого КРЧС плану дій, що визначає сферу дії, терміни та напрямки діяльності САПР у сфері збору інформації.
7. У визначені терміни підготувати за результатами досліджень звіт в письмовій формі про професійне розслідування з наданням власних рекомендацій (виключно в межах наданих повноважень) та презентувати його під час відповідного засідання членів КРЧС.
8. Дотримуватись принципу нерозголошення таємниці слідчих дій та результатів власних досліджень.

**11.2. ДЕКЛАРАЦІЯ ВІДСУТНОСТІ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ**

**Прізвище, ім'я:** \_\_\_\_\_

1. Чи не є учасники ситуації, що розглядається в межах справи №\_\_\_\_\_ Вашими рідними, близькими знайомими, колегами? Чи маєте Ви, або Ваші найближчі родичі особисті близькі контакти різного роду (в т.ч. родинні, фінансові, професійні, робочі тощо) з особами, котрі є учасниками ситуації, що розглядається в межах справи №\_\_\_\_\_? Чи є у Вас або у Вашої найближчої родини чи асоційованої організації будь-який фінансовий інтерес, який міг би виникнути внаслідок будь-яких рішень щодо і висновків щодо ситуації, яка розглядається в межах справи №\_\_\_\_\_? Зокрема, чи маєте Ви або будь-яка Ваша найближча родина чи асоційоване підприємство акції чи інші інвестиції в прихильників / компанії? (наприклад, холдингові або дочірні компанії).

Якщо так, будь ласка, вкажіть будь-який інтерес, який Вам відомий.

2. Чи маєте Ви професійну чи фінансову участь у роботі з якимись із можливих учасників ситуації, що розглядається в межах справи №\_\_\_\_\_, можливих прихильників /компаній?

Якщо так, будь ласка, вкажіть стосунки та чи, на Вашу думку, це може призвести до фактичного або сприйнятого конфлікту інтересів.

3. Чи маєте Ви або хтось із Вашої найближчої родини чи асоційованої організації будь-які грошові чи інші інтереси, які можуть спричинити реальний або можливий конфлікт інтересів з Вашою роллю?

Якщо так, будь ласка, сформулюйте нижче.

*Я зобов'язуюсь оновити цей документ щодо розкриття інформації щодо будь-якого конфлікту, потенційного конфлікту чи очевидного конфлікту, який може виникнути під час короткого списку або процедури тендеру. Якщо який-небудь конфлікт мене компрометує, я погоджуюся утриматися від будь-якого відповідного рішення.*

**ПІДПИС** \_\_\_\_\_

**ДАТА** \_\_\_\_\_

