

ПОЛИТИКАТА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ

ВЪТРЕШНО ДОКЛАДВАНЕ

Системата за вътрешно докладване се използва в случаите, когато служители⁹ и сътрудници¹⁰ на „Каритас“ имат основателни съмнения за злоупотреба или експлоатация от страна на други служители, работещи в „Каритас“ или партньорски организации на „Каритас“.

Отговорност на всички служители и сътрудници на „Каритас“ е да докладват всякакви опасения относно експлоатация и възможни злоупотреби. Целта е да бъде съобщавано за притеснения, включително слухове, възможно най-скоро и възможно най-пряко, като се включат възможно най-малко хора, с цел опазване на поверителността.

Процедура за докладване при подозрение за неправомерно или непрофесионално поведение от служители на „Каритас“

- Случаи на непрофесионално поведение или незначителни нарушения от страна на служители и сътрудници на „Каритас“, които нарушават [Етичния кодекс](#) и/или [Кодекса за поведение](#), трябва да бъдат докладвани на прекия ръководител;
- Твърденията за злоупотреба, експлоатация или други нарушения от сериозен характер, за служители и сътрудници на „Каритас България“, трябва да бъдат докладвани писмено на zakrila@caritas.bg, с копие до генералния секретар Secretary-General@caritas.bg;
- В случай на нарушение на Генералния секретар на Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни или [Кодекса на поведение на персонала](#), първоначалният доклад за съмнение за неправомерно поведение следва да се изпрати на Президента на „Каритас България“ President@caritas.bg;
- Твърденията за злоупотреба, експлоатация или други нарушения от сериозен характер, касаещи служители и сътрудници на организации членки на „Каритас България“, трябва да бъдат докладвани писмено на **специално създадени поверителни имейл адреси, както следва:**
 - За Сдружение „Каритас София“: zakrila@caritas-sofia.org
 - За „Русенска католическа организация Каритас“: zakrila@caritas-ruse.bg
 - За Фондация "Благотворителна Католическа организация Каритас Витания": safe@vitania.caritas.bg

При наличие на каквото и да е съмнение относно адресата, **моля отправяйте писмено своите сигнали на zakrila@caritas.bg, с копие до генералния секретар Secretary-General@caritas.bg.** Координаторът по изпълнение на Политиката по закрила на деца и уязвими възрастни в „Каритас България“ ще придвижи доклада за инцидента до съответната организация членка, с цел да се представят, проследят или прецизират изразените опасения чрез установените официални механизми за докладване, възможно най-пряко, с цел да бъде оказана необходимата подкрепа на засегнатата страна възможно най-бързо и своевременно.

⁹ „Служители“ се отнася до всички служители, доброволци, стажанти и членове на управленските структури на „Каритас“.

¹⁰ „Сътрудници“ се отнася до всички консултанти и външни подизпълнители на „Каритас“.

ПРОЦЕДУРА ЗА ДОКЛАДВАНЕ ПРИ ПОДОЗРЕНИЕ ОТНОСНО ДРУГА ИЛИ ПАРТНЬОРСКА ОРГАНИЗАЦИЯ НА „КАРИТАС“

- В случай, че е повдигнато обвинение срещу представител на партньорска организация на „Каритас“, докладът за инцидентите трябва да бъде попълнен и изпратен до zakrila@caritas.bg, с копие до генералния секретар Secretary-General@caritas.bg.
- Служител на „Каритас“ и генералният секретар ще се свържат с докладващия за инцидента, за да проучат проблема, чрез установените официални механизми за докладване, както и да предложат необходимата подкрепа на засегнатия бенефициент.

Координаторът по изпълнение на по изпълнение на Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни, или оторизирано от него лице в синхрон с принципите за спазване на пълна конфиденциалност, ще влязат във връзка с докладващия за инцидента, за да представят или прецизират тези опасения чрез установените официални механизми за докладване, както и предлагайки необходимата подкрепа на засегнатата страна.

ВЪНШНИ ОПЛАКВАНИЯ

Всеки, който е засегнат от дейности, извършвани от служител или сътрудник на „Каритас“, като бенефициенти, дарители, партньори или членове на обществото, може да подаде жалба. Жалбата е израз и изявление, че нещо е незадоволително или неприемливо спрямо предписаните стандарти за качествена работа или е свързано с предприетите действия или липсата на действия от служителите и/или сътрудници на „Каритас“, които пряко или косвено причиняват страдание.

Ключовите области на възможното оплакване могат да включват, но не се ограничават до:

- Поведение или управление на служители и сътрудници на „Каритас“.
- Финансови нередности, злоупотреба със средства, измама или корупция.
- Тормоз, включително (сексуална) експлоатация и злоупотреба.
- Емоционално насилие, като сплашване, унижение, тормоз.

Всички оплаквания, твърдения за злоупотреби или доклади за инциденти, свързани със служители или сътрудници на „Каритас България“ трябва да се подават писмено на zakrila@caritas.bg. Ако оплакването се отнася до Координатора по изпълнение на Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни, то може да бъде отправено директно до генералния секретар (Secretary-General@caritas.bg) или президента (President@caritas.bg) на „Каритас България“.

Всички оплаквания, твърдения за злоупотреби или доклади за инциденти, свързани със служители или сътрудници на „Каритас България“ трябва да се подават писмено на писмено на **специално създадени поверителни имейл адреси**, както следва:

- За Сдружение „Каритас София“: zakrila@caritas-sofia.org
- За „Русенска католическа организация Каритас“: zakrila@caritas-ruse.bg
- За Фондация "Благотворителна Католическа организация Каритас Витания":
safe@vitania.caritas.bg

При наличие на каквото и да е съмнение относно адресата, **моля отправяйте писмено своите сигнали на zakrila@caritas.bg**, с копие до **генералния секретар Secretary-General@caritas.bg**. Координаторът по изпълнение на Политиката по закрила на деца и уязвими възрастни в „Каритас България“ ще придвижи доклада за инцидента до съответната организация членка, с цел да се

представят, проследят или прецизират изразените опасения чрез установените официални механизми за докладване, възможно най-пряко, с цел да бъде оказана необходимата подкрепа на засегнатата страна възможно най-бързо и своевременно.

В случай на сериозни опасения относно практиката на „Каритас България“, жалбите могат да бъдат отправяни до служителя по обработка на жалбите на Caritas Internationalis: CHO@caritas.va

ПРОЦЕДУРА ПО ОБРАБОТКА НА ДОКЛАДВАНИТЕ ИНЦИДЕНТИ

- В общия случай, след разглеждане на постъпил доклад за нарушение от прекия ръководител / координатора по изпълнение на Политиката по закрила на деца и уязвими възрастни, бива организирана лична среща с лицето, обвинено в нарушението. Разговорът по време на срещата трябва да бъде обобщен и документиран писмено, а прекият ръководител може да избере да копира служителите от по-висок ранг в имейла, в зависимост от вида и сериозността на непрофесионалното поведение. Нарушенията на Кодекса за поведение са основание за дисциплинарни действия, съизмерими с тежестта на нарушението. Това може да включва (но не се ограничава до): устни предупреждения, писмени предупреждения, задължително обучение или консултиране, прекратяване на трудовото правоотношение. Експлоатацията и злоупотребата представляват актове на тежко нарушение и могат да бъдат причина за незабавно прекратяване на трудовото правоотношение.
- В случай на по-сериозни инциденти и/или когато има постъпили твърдения за злоупотреба, експлоатация или други груби нарушения на Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни, би могло да последва разследване по случая. Разследването трябва да се проведе вътрешно и да бъде последвано от окончателен доклад, съдържащ препоръки. След изрично изразено съгласие, засегнатата страна (жертвата) бива насочвана към всички подходящи служби и услуги за оказване на навременна подкрепа. Заключениета от доклада могат да доведат до прекратяване на договора на обвиненото лице или други пропорционални дисциплинарни мерки. Експлоатацията и злоупотребата представляват актове на тежко нарушение и могат да бъдат причина за незабавно прекратяване на трудовото правоотношение.

ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Жалбите ще се оценяват и ще се обработват за всеки отделен случай, следвайки строго правило за поверителност.

Всеки, който повдига опасения за сериозни злоупотреби, ще бъде защитен, ако излезе със сериозни доводи, при условие че са изразени добросъвестно.

Умишлено неверните твърдения, са тежко дисциплинарно нарушение и ще бъдат разследвани и третираны по съответния начин.