



Затверджую:

Директор

ВОБФ «Карітас-Волинь»



*Курсь В.Б.*

(Підпис)

(ПІБ)

2022 р.

**Процедура розгляду чутливих скарг та надання зворотного зв'язку  
у мережі КАРИТАСУ-ВОЛИНЬ**

## 1. Вступ

Волинський Обласний Благодійний Фонд «Карітас-Волинь» (далі – «Карітас-Волинь»), який виступає в якості основної організації Української Греко-Католицької Церкви, учасник «Карітасу Інтернаціоналіс» (далі-КІ) та «Карітасу Європа» (далі-КЄ), «Карітасу України (далі КУ), своїм баченням, місією та цінностями сприяє переконанню та відданості побудові світу, де поважають права та гідність кожної людини. Для забезпечення повної підзвітності «Карітас- Волинь» здійснює свою діяльність відповідно до Етичних норм та Кодексу поведінки, узгоджених з керівництвом КІ. «Карітас- Волинь» гарантує, що люди, громади, партнери, волонтери та співробітники мають можливість повідомляти про будь-які виявлені недоліки, занепокоєння чи порушення норм поведінки, застосовуючи для цього відповідні, безпечні, доступні та конфіденційні канали. Цей механізм дозволяє «Карітасу-Волинь» впровадити цілісний процес дотримання відповідності шляхом виявлення потенційних прогалин та недоліків у своїй роботі та роботі єпархіальних та парафіяльних організацій «Карітасу» (далі- мережа Карітасу-Волинь)та стосунках із людьми, яких обслуговує організація.

«Карітас-Волинь» прагне зміцнювати свою культуру відповідальності, яка запобігає неправомірним діям та зловживанням шляхом проведення заходів із профілактики та навчання, а також проводити належні перевірки під час прийому на роботу персоналу та волонтерів. Організація також зобов'язується відшкодовувати збитки, заподіяні через неправдиві звинувачення.

«Карітас-Волинь», в рамках процесу постійного вдосконалення відповідальності перед усіма, кого вона обслуговує, розробила Процедуру розгляду скарг та надання зворотного зв'язку, що є зручною, безпечною та доступною, але також ефективною і такою, що не створює надмірного навантаження. До впровадження безпечного механізму розгляду скарг застосовуються механізми, викладені в цьому документі.

Ці правила застосовуються до усіх членів правління, працівників, волонтерів та партнерів, які діють від імені Карітасу-Волинь, та бенефіціарів

### Мета цих правил:

- заохочувати до виявлення будь-якої неналежної, неетичної або неадекватної поведінки;
- забезпечувати підтримку будь-кого, хто інформує про неправомірні дії, повідомляючи про питання, щодо яких існують підозри про неналежну, неетичну або недоречну поведінку;
- забезпечувати чіткі процедури звітування з таких питань;
- вчасно, послідовно та професійно розглядати всі скарги;
- забезпечувати, що всі факти, про які повідомляється, будуть сприйматися серйозно, розглядатимуться із дотриманням конфіденційності із гарантією відсутності переслідувань за повідомлення.
- 

### 1.1. Сфера застосування та обмеження правил

Скарга – це вислів та твердження про те, що щось є незадовільним або неприйнятним відносно встановленого стандарту якості роботи, або пов'язане з діями або бездіяльністю з боку

персоналу та партнерів, які прямо чи опосередковано спричиняють шкоду постраждалій стороні.

## **1.2. Які існують типи скарг:**

Твердження про порушення Кодексу поведінки, Етичних норм та Політик з Убезпечення мережі Карітасу-Волинь стосовно фінансової неправомірності, корупції, шахрайства, сексуальної експлуатації та жорстокого поводження, а також не забезпечення захисту дітей.

### **Анонімні скарги**

«Карітас-Волинь» пропонує усім скаржникам добровільно ідентифікувати себе, щоб сприяти успішному розгляду скарг.

«Карітас-Волинь» визнає, що за деяких обставин говорити відкрито може бути складно, тому допускаються анонімні повідомлення. Однак важливо зазначити, що анонімні повідомлення можуть ускладнити або унеможливити подальші дії.

### **Зловмисні скарги**

Якщо розслідування виявить, що обвинувачення є навмисно неправдивим, висунутим з метою заподіяння шкоди, і якщо скаржник є співробітником мережі Карітасу-Волинь, до такого співробітника будуть вжиті відповідні дисциплінарні санкції, включаючи можливе звільнення. Повідомлення, які виявляються зловмисними, будуть розглядатися як серйозне дисциплінарне правопорушення. Якщо особу людини, проти якої було висунуто зловмисне звинувачення, розкрито, «Карітас-Волинь» вживатиме належних заходів для відновлення її репутації.

### **Скарги на представників духовенства або релігійних общин**

Скарги на співробітників та партнерів, які є членами духовенства або релігійних общин, розглядаються за участю компетентного єпископа або визначеного ним представника.

## **1.3.Хто може подавати скаргу?**

- Кожен, кого стосується діяльність мережі Карітасу-Волинь. Скарги, отримані «Карітасом України» проти іншої організації, яка є членом мережі Карітасу України, будуть розглянуті за участю компетентних осіб цієї організації згідно затверджених схем розгляду скарг
- Працівники мережі Карітасу-Волинь.
- Афілійовані особи
- Донори, партнери.

## **1.4 Зобов'язання щодо повідомлення інформації**

Будь-який співробітник мережі Карітасу-Волинь, якому стає відомо, або який має підозри щодо можливого порушення Кодексу поведінки, Етичних норм або Політик з Убезпечення зобов'язаний повідомити про це. Недотримання цього правила призводить до дисциплінарних санкцій.

Будь-яка особа може подати скаргу Фахівцю з обробки скарг через встановлені канали зворотного зв'язку ( гаряча лінія, форма на сайті, електронна скринька) або особисто Особі Відповідальній за Впровадження Системи Убезпечення, далі-ОВВСУ, (особиста зустріч, телефон, електронна скринька) у разі інциденту, який з нею трапився, або свідком якого

стала ця особа. Співробітники не несуть відповідальність за прийняття рішення про тип порушення правил та процедур, але вони зобов'язані повідомляти про свої занепокоєння та підозри. Обов'язок повідомляти про проблеми, що виникають внаслідок акту порушення правил, може виникнути, коли співробітники мережі Карітасу-Волинь стають свідками, або коли вони підозрюють чи отримують скаргу із зазначенням такого порушення.

Якщо співробітники мережі Карітасу-Волинь не повідомляють про проблему або інцидент, а також у разі надання неправдивої заяви про інцидент, проти відповідних співробітників може бути порушено дисциплінарне провадження відповідно до передбачених дисциплінарних заходів, визначених Кадровою політикою «Карітасу-Волинь».

«Карітас-Волинь» гарантує збереження конфіденційності отриманої інформації, захист та безпеку скаржнику на усіх етапах провадження в координації зі спеціалізованими національними суб'єктами захисту.

### 1.5. Основні види скарг

Основними видами скарг є чутливі скарги та програмні звернення.

#### Чутливі:

Категорія	Види чутливих скарг	Опис
Чутлива	1. Порушення політик та процедур з Убезпечення	Повідомлення про дії осіб, які суперечать політикам та процедурам Убезпечення мережі Карітасу (співробітники, стажери, волонтери, консультанти, партнери, постачальники), включаючи наступні аспекти: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домагання</li> <li>• Зловживання або експлуатація</li> <li>• Шахрайство або зловживання ресурсами проекту</li> <li>• Непрофесійна поведінка</li> </ul>
	2. Чутливі – інші аспекти	Повідомлення щодо експлуатації чи зловживання, яке не стосується співробітників мережі Карітас-Волинь, партнерів, працівників інших партнерських організацій або громад, яких ми підтримуємо.
	3. Безпека	Інформація, пов'язана з безпекою мережі Карітасу-Волинь (персонал, офіси) або послуги, які надані підрядниками чи будь-якою іншою організацією, або безпекою громад, яким ми обслуговуємо.

**Скаржник може подати скаргу щодо наступного:**

1. Поведінка співробітників, стажерів, волонтерів, консультантів, постачальників та партнерів мережі Карітасу-Волинь.
2. Фінансові питання, такі як зловживання коштами, шахрайство, корупція або конфлікт інтересів.

3. Домагання, включаючи сексуальну експлуатацію та зловживання.
4. Будь-які типи фізичного або психологічного насилля.

**Програмні звернення <sup>1</sup>:**

Категорія	Види програмних звернень	Опис
<b>Програмна</b>	1. Отримання інформації	Питання щодо діючих проектів, видів допомоги або діяльності організації у цілому..
	2. Запит щодо отримання допомоги	Звернення фізичної особи стосовно отримання соціальних послуг, які не були надані через можливу помилку при оцінці потреб або проблему доступу (досяжності до бенефіціара).
	3. Загальні зауваження та пропозиції	Побажання як покращити допомогу у майбутньому
	4. Оцінка послуг	Подяка за надані послуги
	5. Інші випадки	Запит на надання допомоги, що не передбачена проектом, або програмний відгук про підтримку, що була надана іншою організацією-надавачем.  Жодні порушення етики, зловживання чи шахрайства не входять до цієї категорії.

Програмні звернення будуть також зареєстровані у базі даних. Однак відповідальність за обробку, розгляд та відповідь на звернення покладається на місцевий офіс.

Після реєстрації програмного звернення, Фахівець з обробки скарг надсилає звернення національному Менеджеру з моніторингу та оцінки. Менеджер з моніторингу та оцінки надсилає звернення локальному Директору, локальному Спеціалісту з моніторингу та оцінки, національному Менеджеру проекту (який є менеджером проекту, до якого було подано звернення). Програмне звернення обробляється, розглядається на локальному рівні. Контроль за розглядом програмних звернень та своєчасною відповіддю на них здійснює національний Менеджер з моніторингу та оцінки.

### **1.6. Конфіденційність**

Чутливі скарги та програмні звернення, будуть розглядатися із дотриманням конфіденційності. У деяких випадках може знадобитися розкриття інформації третім сторонам. Це вирішуватиметься в кожному конкретному випадку та, наскільки це можливо, за згодою скаржника. Чутливі скарги та програмні звернення повинні розглядатися по-різному з урахуванням конкретних вимог та будь-яких ризиків для залучених сторін.

<sup>1</sup> Не розглядаються за цією процедурою. Буде розглянуто відповідно до Порядку розгляду програмних звернень.

Конфіденційність має першорядне значення, щоб гарантувати безпеку скаржникам, викривачам, свідкам та суб'єктам розгляду чутливих скарг та програмних звернень.

Інформація щодо чутливих скарг повинна передаватися лише на основі необхідності знання інформації, чітко визначеної для кожного випадку. У разі порушення конфіденційності «Карітас-Волинь» може вжити дисциплінарних заходів, крім таких випадків:

- розкриття інформації передбачено 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 «Карітасом України» на розгляд органів, відповідальних за розслідування таких питань.

## **2. Порядок розгляду скарг**

### **2.1. Отримання скарги**

Офіційні чутливі скарги та програмні звернення слід подавати до «Карітасу-Волинь» згідно встановлених каналів зворотного зв'язку, а саме: письмово за електронною поштою [feedback@caritas.ua](mailto:feedback@caritas.ua), за телефонами гарячої лінії або заповнити форму на веб сайті Карітасу-Волинь, або особисто, звернувшись до національного або локального ОБВСУ. У базі даних реєструються як чутливі скарги, так і програмні звернення. Програмні звернення фіксуються у окремому розділі і розглядаються за іншою процедурою розгляду програмних звернень.

Якщо скарга стосується ОБВСУ або Фахівця з обробки скарг, скаргу можна направити безпосередньо Директору локальної організації або Директору з організаційного розвитку та адміністрування, або Президенту Карітасу-Волинь.

Офіційні скарги можна подавати безпосередньо до Президента Карітасу-Волинь. Президент "Карітас" України буде зобов'язаний внести скаргу через систему реєстрації скарг

Усі працівники мережі Карітасу-Волинь, які отримують чутливі скарги (отримані по телефону або особисто від іншого працівника чи члена громади), повинні зафіксувати скаргу та передати негайно (протягом 24-х годин) її по встановленим каналам зворотного зв'язку(гаряча лінія, електронна пошта, форма веб-сайту, особисто національному або локальному ОБВСУ).

Скарги, подані до «Карітасу-Волинь», первино обробляються Фахівцем з обробки скарг та після обробки, згідно класифікації скарги, буде створена відповідна Комісія з розгляду чутливих скарг (далі-КРЧС). Скаржник отримає відповідне повідомлення щодо терміну розгляду скарги.

При отриманні скарги з локації, Фахівець з обробки скарг невідкладно повідомляє директора локального офісу, де стався інцидент.

Якщо чутлива скарга, надходить через публічний ресурс, співробітник, який її отримав, повинен негайно видалити її – щоб захистити конфіденційність усіх залучених осіб – і негайно, але не пізніше, ніж протягом 24 годин, передати скаргу через встановлені канали зворотного зв'язку (гаряча лінія, електронна пошта, форма веб-сайту, особисто національному або локальному ОБВСУ).

## **2.2. Реєстрація скарг**

Усі отримані скарги повинні бути зареєстровані Фахівцем з обробки скарг у відповідній системі бази даних. У випадку, якщо скарга була отримано в усній формі або повідомлена на електронну адресу національного або локального ОБВСУ- такі скарги мають бути передані по встановленим каналам зворотного зв'язку Фахівцю з обробки скарг, який вносить скаргу у систему. Чутливі скарги та програмні звернення реєструватимуться в окремих розділах бази даних. Фахівець з обробки скарг обробляє тільки чутливі скарги. Програмні звернення будуть передані до локальних організацій.

У випадку, якщо буде встановлено, що Фахівець з обробки скарг навмисно не зареєстрував скаргу та не направив її на подальший розгляд, проти нього буде порушено дисциплінарне провадження, що може призвести до заміни та/або звільнення. Скарги реєструватимуться у внутрішній системі «Карітасу-Волинь». Доступ персоналу до системи є обмеженим. В системі до кожної скарги присвоюється індивідуальний номер та міститиметься інформація про скаргу, контакти скаржника (якщо є), вжиті дії та отримані результати.

## **2.3. Розгляд чутливих скарг**

Комісія з розгляду чутливих скарг (КРЧС) несе відповідальність за рекомендацію найбільш прийняттого напрямку дій, яких слід вжити. КРЧС збиратимуться щотижня для оцінки всіх отриманих чутливих скарг, а у випадку грубих порушень (насилля, сексуальна експлуатація та жорстоке поводження) зустрічі відбуватимуться одразу після отримання відповідних повідомлень. Чутливі скарги, будуть розглядатися відповідно до процедури, викладеної в ст. 2.4. Функції та обов'язки «Карітасу-Волинь», єпархіальних та парафіяльних організацій «Карітасу» будуть визначені на цьому етапі.

### Загальне правило:

1. Скарги на співробітників «Карітасу-Волинь» та скарги на працівників єпархіальних та/або парафіяльних організацій «Карітасу» будуть розглядатися на рівні організації «Карітас-Волинь» із залученням відповідальних осіб з єпархіальних та/або парафіяльних організацій
2. «Карітас-Волинь» розробив та підписав Меморандум про наміри з єпархіальними та парафіяльними організаціями «Карітасу», в якому визначене застосування однакових правил та зобов'язань подавати скарги та дотримуватися всіх політик та процедур з Убезпечення.

## **2.4. Чутливі скарги**

Чутливі скарги в найкоротший термін передаються на розгляд Фахівцем з обробки скарг до КРЧС. КРЧС формується на національному рівні. Залежно від типу чутливої скарги, Фахівець з обробки скарг формує різні склади КРЧС. КРЧС здійснює першу перевірку та оцінку скарги та узгоджує відповідний напрямок дій. Під час засідання КРЧС призначаються Спеціалісти-аналітики з дослідження та збору інформації (далі - САДЗІ), та починається процес розгляду скарги. Спосіб збору інформації та розгляду скарг залежить від ступеню серйозності скарги. Подробиці будуть розкриватися на основі суворої необхідності інформації.

Всі скарги розглядатимуться із суворим дотриманням конфіденційності.

## **2.5. Процес розгляду чутливих скарг**

САДЗІ несе основну відповідальність за розгляд скарг. Розгляд скарг буде проводитися конфіденційно, де до процесу будуть залучені лише особи, яким потрібно знати про чутливу скаргу. Розгляд скарги буде проводити або окрема кваліфікована особа, або група, що складається щонайменше з двох осіб (різної статі), якщо це можливо. САДЗІ або група САДЗІ повинні бути незалежними від звинувачення та володіти відповідними навичками щодо дотримання об'єктивності та неупередженості. КРЧС призначатиме найбільш кваліфікованого САДЗІ, виходячи з характеру чутливої скарги. Витрати на розгляд скарги (такі як відрядження і т.д.) мають бути покриті з адміністративних бюджетів проекту (у якому стався інцидент). Донор може вимагати, щоб розслідування проводила зовнішня сторона (наприклад, Inter-Agency Standing Committee або інша кваліфікована організація). У цьому випадку витрати на розгляд скарги покриватимуться з проекту (у якому стався інцидент).

Терміни завершення розгляду скарг залежать від складності справи. Мета полягає в тому, щоб розглянути скаргу у найкоротший розумний термін, але не більше ніж шістьдесяті днів з моменту отримання скарги. Остаточний звіт передається КРЧС для розгляду та затвердження.

Рішення про необхідні дії після завершення процесу розгляду скарг, прийматиме КРЧС. Президент Карітасу-Волинь контролює виконання рішення.

### **Підтримка людей, з якими стався чутливий інцидент**

«Карітас-Волинь» склав перелік місцевих служб, що надають спеціалізовану підтримку жертвам сексуальної експлуатації або зловживання, щоб забезпечити підтримку під час розгляду скарг. «Карітас-Волинь» повністю поважає потреби та бажання людей, з якими трапився чутливий інцидент, звертатися до спеціалізованих безкоштовних служб, таких як юридичні чи медичні/ психологічні служби.

Будь-який персонал та бенефіціари, на яких впливає процес розгляду сутливіх скарг, також буде підтриманий:

- Доступ до медичної та психосоціальної підтримки 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
- 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, якщо людина знаходиться у небезпеці

## **2.6. Повідомлення результатів**

Прямий обов'язок САДЗІ звітувати про розгляд скарги до КРЧС.

Проте, обов'язок повідомлення про хід розгляду скарги скаржникам лежить на Фахівці з обробки скарг. У разі повідомлення щодо чутливої скарги, скаржник, якщо він одночасно не є жертвою, не має права отримувати інформацію про результати. Фахівець з обробки скарг надасть скаржнику інформацію про те, чи є скарга обґрунтованою, чи ні. Жодна інша інформація та подробиці не розголошуватимуться. При наданні пояснень, особи або свідчення інших свідків ніколи не повинні бути розголошені.



## **Предмет скарги**

Фахівець з обробки скарг також відповідає за письмове інформування скаржника про результати розгляду скарг (як правило, через електронний лист). Якщо скарга не обґрунтована, у листі-відповіді не повинно розкриватися ім'я будь-якого свідка, інформатора чи скаржника. Фахівець з обробки скарг не повинен повідомляти скаржника, якщо інформацію про інцидент було передано до поліції або інших органів для кримінального розслідування, оскільки влада вживатиме подальших заходів самостійно.

## **2.7. Процедура апеляції**

«Карітас-Волинь» прагне вирішувати скарги задовільним чином як для скаржника, так і для організації. Якщо скаржник не задоволений результатом, він/вона може звернутися до Президента «Карітасу-Волинь». Це можна зробити електронною поштою на наступну адресу [feedback@caritas.ua](mailto:feedback@caritas.ua), вказавши у темі листа Апеляція № \_\_\_\_\_ :

Апеляції будуть розглянуті якомога швидше, не пізніше 30 (тридцяти) днів з дати подання.

## **3. Комісія з розгляду чутливих скарг «Карітас-Волинь»**

### **3.1. Опис**

Процедура розгляду скарг та надання зворотного зв'язку застосовується до співробітників та партнерів мережі Карітасу-Волинь, які діють від імені Карітасу-Волинь.

«Карітас-Волинь» визнає, що основна відповідальність за розгляд скарг залишається за організацією.

КРЧС, разом із САДЗІ несе відповідальність за забезпечення того, щоб усі скарги, що надходять через встановлені канали зворотного зв'язку «Карітасу-Волинь» будуть розглядалися відповідно до Процедури розгляду скарг та надання зворотного зв'язку» та керівних принципів.

### **3.2. Цілі**

Винесення відповідних рішень щодо скарг, отриманих через встановлені канали зворотного зв'язку «Карітасу-Волинь», відповідно до Процедури розгляду скарг та надання зворотного зв'язку та на основі рекомендацій САДЗІ групи або провідного САДЗІ.

### **3.3 Склад**

Перед формування складу КРЧС, всі потенційні члени проходять перевірку на наявність конфлікту інтересів згідно Політики щодо запобігання конфлікту інтересів. Відсутність конфлікту інтересів посвідчується підписом Декларації про відсутність конфлікту інтересів.

Якщо в процесі розгляду скарги, член КРЧС або САДЗІ виявлять наявність конфлікту інтересів, член комісії повинен самоусунутися. Новий член комісії буде призначений Президентом Карітасу-Волинь (або Правлінням Карітасу-Волинь, у разі якщо скарга стосується Президента). КРЧС повинен дотримуватися принципу гендерної рівності, що означає, що в складі Комісії повинні бути принаймні один чоловік та одна жінка.

Якщо в процесі розгляду скарги, директор парафіяльного Карітасу з будь яких причин не може нести обов'язки члена комісії з розгляду чутливих скарг, такі обов'язки буде покладені на директора єпархіального Карітасу.

Може бути залучена Додаткова особа (особи)/експерти на випадок, якщо цього вимагає характер скарги.

### **3.3.1.Склад КРЧС залежно від виду скарги:**

#### **Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення сталося у Національному офісі (звинувачено національний персонал):**

- Національний ОБВСУ
- Президент
- Операційний директор

#### **Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення висунуто Президенту Карітасу-Волинь**

- Національний ОБВСУ
- Засновник ( або його представник)
- Член Правління

#### **Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення висунуто директору директорату**

- Національний ОБВСУ
- Президент
- Член Правління

#### **Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення сталося у Локальному офісі (звинувачено локальний персонал):**

- Національний ОБВСУ
- Директор з питань мережі та ідентичності Карітасу
- Локальний директор

#### **Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення сталося у Локальному офісі і стосується випадків корупції, фінансових махінацій та ін.:**

- Національний ОБВСУ
- Фінансовий директор
- Локальний директор

#### **Склад комісії у разі, якщо звинувачення у ймовірному порушенні висунуте парафіяльному Директору:**

- Національний ОБВСУ
- Директор з питань мережі та ідентичності Карітасу
- Єпархіальний директор

### **Склад комісії у разі, якщо звинувачення у ймовірному порушенні висунуте єпархіальному Директору:**

- Національний ОБВСУ
- Директор з питань мережі та ідентичності Карітасу
- Єпископ або його представник

### **3.4 Обов'язки**

Обов'язки КРЧС:

- розгляд скарги та затвердження порядку дій;
- призначення САДЗІ або групи САДЗІ.
- перегляд та затвердження остаточного звіту про розгляд скарги або за потреби запит додаткової інформації;
- запит незалежного розслідування у випадку звітів, які не вважаються задовільними;
- КРЧС надають рекомендації щодо відповідних дисциплінарних заходів

Комісія виносить остаточне рішення. Президент Карітасу-Волинь контролює виконання рішення.

### **3.5 Конфіденційність**

Члени КРЧС зобов'язані поводитися з усією отриманою інформацією з максимальним рівнем дотримання конфіденційності. Порушення конфіденційності призведе до негайного призупинення виконання обов'язків а застосування належних дисциплінарних санкцій.

### **3.6 Чутливі скарги**

Чутливі скарги, будуть розглядатися з дотриманням суворих правил конфіденційності та необхідності інформації.

### **3.7. Засідання**

Фахівець з обробки скарг відповідає за організацію засідань КРЧС. Засідання проводитимуться щотижня у разі надходження скарг протягом тижня або протягом 24 годин у разі скарги на грубе порушення.

Члени КРЧС повинні визначати пріоритет своєї участі у засіданнях, щоб забезпечити своєчасний розгляд скарг.

### **3.8. Тривалість виконання обов'язків**

Члени КРЧС призначаються на два роки. Термін виконання обов'язків може бути продовжений ще на два роки наказом Президента Карітасу-Волинь.

## **4. Фахівець з обробки скарг**

### **4.1. Опис**

Посада Фахівця з обробки скарг має важливе значення для забезпечення того, щоб усі скарги, що надходять через встановлені канали зворотного зв'язку, розглядалися відповідно до узгодженої процедури та керівних принципів.

Фахівець з обробки скарг буде виконувати обов'язки прийому та реєстрації скарг у відповідній внутрішній системі, визначати склад КРЧС (згідно вищезазначеної схеми) та надавати зворотній зв'язок скаржнику.

## **4.2. Цілі**

Забезпечити, щоб усі скарги, адресовані «Карітасу-Волинь», розглядалися своєчасно та справедливо, відповідно до узгоджених процедур та керівних принципів.

## **4.3. Обов'язки**

Фахівець з обробки скарг підпорядковується Начальнику відділу організаційного розвитку та має такі обов'язки:

- щоденний прийом скарг по всіх встановлених каналах зворотного зв'язку ( гаряча лінія, форма зворотного зв'язку на сайті, електронна скринька)
- Реєстрація скарги у внутрішній системі
- Якщо інцидент стався в локальній організації – обов'язкове повідомлення локального директора;
- надання підтвердження скаржнику, що скарга отримана;
- інформування скаржника на всіх етапах;
- координація засідань Комісії з розгляду чутливих скарг; ведення протоколів засідань Комісії;
- зворотний зв'язок із скаржником та залученими до скарги сторонами, якщо це необхідно;
- дотримання конфіденційності;
- створення внутрішньої системи реєстрації скарг, реєстрація та відстеження всіх отриманих скарг та забезпечення належного документування відповідей та результатів, що реєструються в системі;
- проведення аналізу даних та складання аналітичних звітів кожні пів року; організація та проведення зустрічей менеджменту для вдосконалення Процедури розгляду скарг та надання зворотного зв'язку;
- надання інформації про всі запити, пов'язані із скаргами, отриманими від КІ, КЄ та донорів;
- інформування бенефіціарів, співробітників та партнерів Карітасу-Волинь про Процедуру розгляду скарг та надання зворотного зв'язку «Карітасу-Волинь»;
- перевірка того, що інформація про те, як і куди скаржитися, оновлюється та доступна на веб-сайті «Карітасу-Волинь» та сайтах єпархіальних та парафіяльних Карітасів; інформаційні листівки, плакати , тощо, що є у наявності у всіх єпархіальних та парафіяльних Карітасів в Україні

## **4.5 Призначення**

Фахівець з обробки скарг є працівником Національного офісу «Карітасу-Волинь».