



Затверджую:

Володимир КМЕТЬ
Директор ВОБФ «Карітас-Волинь»

«16» вересня 2024 року

**Процедура розгляду звернень чутливого характеру
та надання зворотного зв'язку у мережі Карітасу України**

1. Мета

- 1.1. Волинський Обласний Благодійний Фонд «Карітас Волинь» (надалі – «**Карітас Волинь**») гарантує для всіх людей і громад можливість повідомляти свої зауваження, пов'язані із системою Убезпечення, в тому числі про підозри чи порушення (надалі – «**Звернення чутливого характеру**») через відповідні безпечні, доступні та конфіденційні канали.
- 1.2. Процедура розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку (надалі – «**Процедура**») розроблена з метою впровадження ефективних механізмів для забезпечення:
- можливості подання Звернень чутливого характеру;
 - заохочення до виявлення будь-яких інцидентів, що можуть становити ризики порушення системи Убезпечення (неналежну, неетичну, недоброчесну, незаконну поведінку тощо);
 - серйозного і відповідального сприйняття будь-яких фактів, про які повідомляється у Зверненнях чутливого характеру;
 - своєчасного, послідовного та професійного розгляду Звернень чутливого характеру із дотриманням конфіденційності та гарантією відсутності переслідувань щодо викривачів¹;
 - відповідного реагування і чіткої процедури звітування щодо будь-яких встановлених порушень системи Убезпечення.
- 1.3. Карітас Волинь в межах своєї статутної діяльності орієнтується на зміцнення культури відповідальності й підзвітності, а також досягнення найвищих стандартів якості, задля чого прагне, щоб Процедура була зручною, безпечною, доступною, ефективною і такою, що не створює надмірного навантаження.

2. Сфера застосування

- 2.1. Процедура застосовується:
- безпосередньо до всього Персоналу², Афілійованих осіб³ і Бенефіціарів⁴, а також будь-яких третіх осіб, що звертаються або можуть повідомляти Звернення чутливого характеру через визначені канали зворотного зв'язку;
 - до всіх Звернень чутливого характеру, які Карітас Волинь отримує або може отримати через визначені канали зворотного зв'язку.
- 2.2. Процедура розроблена відповідно до Статуту ВОБФ «Карітас Волинь», політик та процедур системи Убезпечення у мережі Карітасу Волинь, інших внутрішніх документів, чинного законодавства України й міжнародних стандартів. Процедура є частиною системи Убезпечення Карітасу Волинь та взаємопов'язана з Механізмом реагування на звернення, надання зворотного зв'язку та розгляду зауважень (FCRM) згідно з [Стандартними операційними процедурами механізму реагування на звернення, надання зворотного зв'язку та розгляду зауважень МБФ «Карітас Волинь»](#).
- 2.3. У випадку, якщо за договором з донорською організацією передбачаються додаткові процедури щодо подання, опрацювання і розгляду Звернень чутливого характеру, Персонал, залучений до реалізації такого проєкту/програми, зобов'язаний повідомити менеджера з

¹ Викривачі - люди, які інформують про порушення системи Убезпечення, корупційні операції та іншу незаконну, аморальну поведінку, свідками чи викривачами яких вони стали.

² Персонал - всі працівники Карітасу Волинь включно з усіма особами, які працюють в Карітасі Волинь на умовах звичайного трудового договору, членами правління, волонтерами, стажерами і студентами, які проходять практику.

³ Афілійовані особи - всі партнерські організації і їх персонал, донори проєктів, консультанти, підрядники і/або будь-які родичі, треті фізичні та/чи юридичні особи, що беруть участь або можуть брати участь в закупівлі робіт, товарів і послуг для Карітасу Волинь.

⁴ Бенефіціари - фізичні особи, групи чи організації, які отримують благодійну допомогу, в тому числі відповідну вигоду, прямо чи опосередковано, у рамках реалізації проєктів, програм чи заходів Організацій-членів мережі Карітасу Волинь.

впровадження системи і політик забезпечення про вимоги, визначені у відповідному договорі для подальшого узгодження.

- 2.4. Вимоги щодо застосування однакових правил та зобов'язань щодо отримання і розгляду Звернень чутливого характеру, а також щодо дотримання всіх політик та процедур системи Убезпечення в мережі Карітасу Волинь визначено Меморандумами про впровадження системи Убезпечення та механізму зворотного зв'язку у мережі Карітасу Волинь, які укладені між Карітасом України й Організаціями-членами мережі Карітасу Волинь.

3. Подання Звернень чутливого характеру

- 3.1. Право подати Звернення чутливого характеру до Карітасу Волинь належить Персоналу, Афілійованим особам, Бенефіціарам і всім, кого стосується діяльність Карітасу Волинь.
- 3.2. Для подачі Звернення чутливого характеру до Карітасу Волинь рекомендується добровільно ідентифікувати себе, що сприятиме успішному розгляду звернення і наданню зворотного зв'язку за результатами розгляду. За бажанням особи, яка звертається до Карітасу Волинь, повідомлення може бути анонімним. Анонімність звернення може ускладнити або унеможливити подальші дії для розгляду.
- 3.3. Будь-яка особа, яка подає Звернення чутливого характеру, повинна діяти добросовісно і мати достатні підстави вважати, що подана інформація є достовірною.
- 3.4. Карітас Волинь гарантує збереження конфіденційності отриманої інформації, захист та безпеку заявникам на усіх етапах розгляду Звернень чутливого характеру.

4. Зобов'язання подавати Звернення чутливого характеру

- 4.1. Кожна особа, яка стає жертвою/свідком інциденту порушення системи Убезпечення⁵, а також особа, яка довідалась про такий інцидент від інших осіб або з публічних джерел, повинна якнайшвидше подати Звернення чутливого характеру. Персонал та Афілійовані особи зобов'язані негайно (протягом 24 годин) повідомляти через механізми зворотного зв'язку про будь-які підозри та/чи факти порушення системи Убезпечення відразу, як тільки про них стало відомо.
- 4.2. Якщо особи з числа Персоналу мережі Карітасу Волинь не повідомляють про інцидент порушення системи Убезпечення, а також у разі надання свідомо неправдивої інформації про інцидент, проти відповідних осіб може бути порушено дисциплінарне провадження відповідно до передбачених дисциплінарних заходів, визначених Правилами внутрішнього трудового розпорядку Карітасу Волинь й згідно з законодавством України.

5. Канали зворотного зв'язку

- 5.1. Звернення чутливого характеру подаються виключно через офіційні канали зворотного зв'язку, а саме:
- ✓ електронною поштою: feedback@caritas.ua;
 - ✓ онлайн формою на сайті Карітасу Волинь;
 - ✓ дзвінком на гарячу лінію Карітасу Волинь;
 - ✓ особисто національному/локальному ОВВСУ (при особистій зустрічі, телефоном, на робочу електронну пошту).
- 5.2. Карітас Волинь забезпечує публічне поширення інформації про офіційні канали зв'язку для подачі Звернень чутливого характеру відповідно до цієї Процедури. Карітас Волинь не несе

⁵ Порушення системи Убезпечення - будь-які форми порушення вимог політик і процедур системи убезпечення Карітасу Волинь, в тому числі інциденти будь-яких порушень етичних норм, зловживань, експлуатації, домагань, насильства, дискримінації, цькування, торгівлі людьми, шахрайства і корупції, конфлікту інтересів, посягань щодо дітей, дитячої праці.

відповідальності щодо інформації, яка стосується системи Убезпечення, але подана на інші канали зв'язку, аніж визначено цією Процедурою.

5.3. Якщо звернення стосується Фахівця з обробки скарг, його можна направити безпосередньо Директору директорату з питань мережі та ідентичності Карітасу Волинь або Президенту Карітасу Волинь.

6. Види Звернень чутливого характеру

6.1. Для зручності та ефективності опрацювання і розгляду Звернень чутливого характеру виділяються такі види:

6.1.1. Повідомлення про порушення політик і процедур системи Убезпечення

Повідомлення про дії/бездіяльність осіб з числа Персоналу і/або Афілійованих осіб, які суперечать політикам та процедурам Убезпечення мережі Карітасу Волинь, включаючи звернення щодо:

- порушень Кодексу етики та поведінки;
- зловживань і експлуатації (в тому числі зловживання службовим становищем, фактів сексуальної експлуатації й наруги);
- домагань, насилля, дискримінації і/чи цькування;
- будь-яких форм торгівлі людьми;
- корупції та шахрайства, включно з усіма формами свідомого нецільового використання доручених коштів/ресурсів.

6.1.2. Повідомлення про потенційний/реальний конфлікт інтересів

Повідомлення про наявність потенційного/реального конфлікту інтересів у когось з числа Персоналу згідно з вимогами Політики запобігання конфлікту інтересів, а також про будь-які факти приховування конфлікту інтересів, про який стало відомо від інших осіб або із публічних джерел.

6.1.3. Повідомлення, що стосуються захисту, в тому числі дітей і вразливих дорослих

Повідомлення про факти порушень і зловживань, перелічених у п. 6.1.1., з боку третіх осіб, які не входять до числа Персоналу і Афілійованих осіб Карітасу Волинь або Організації-членів мережі Карітасу Волинь.

6.2. Звернення з питань безпеки персоналу, приміщень, програмної/проектної діяльності у мережі Карітасу Волинь, а також щодо безпеки товарів/послуг, які надаються підрядниками чи будь-якою іншою організацією, не входять до категорії Звернень чутливого характеру.

6.3. Інші види звернень (програмні зауваження, програмні звернення, подяки, співпраця тощо), що не входять до категорії Звернень чутливого характеру, розглядаються згідно з [Стандартними операційними процедурами механізму реагування на звернення, надання зворотного зв'язку та розгляду зауважень МБФ «Карітас Волинь»](#).

6.4. У випадку отримання повідомлень, що стосуються захисту від третіх осіб, які не входять до числа Персоналу і Афілійованих осіб Карітасу Волинь або Організації-членів мережі Карітасу Волинь, застосовується процедура перенаправлення постраждалих осіб, що передбачає можливість отримання контактів та інформації щодо служб і організацій, які можуть надати відповідну допомогу і супровід згідно з [Стандартними операційними процедурами процесу перенаправлення МБФ «Карітас Волинь»](#) і Мапуванням соціальних послуг перенаправлення постраждалих від ЗСЕН та ГЗН у мережі Карітас Волинь.

7. Підтримка людей, з якими стався чутливий інцидент

- 7.1. З повагою до потреб та бажань людей, з якими трапився чутливий інцидент, Карітас Волинь склав перелік місцевих служб, що надають спеціалізовану підтримку жертвам сексуальної експлуатації або зловживання (таких як юридичні чи медичні/психологічні служби), щоб забезпечити підтримку під час розгляду Звернень чутливого характеру. Список зазначених служб передбачено Мапуванням соціальних послуг перенаправлення постраждалих від ЗСЕН та ГЗН у мережі Карітас Волинь.
- 7.2. Будь-який персонал та бенефіціари, на яких впливає процес розгляду Звернень чутливого характеру, за необхідності може отримати підтримку:
- доступ до медичної та психосоціальної підтримки через внутрішнього або зовнішнього спеціаліста;
 - практичну підтримку під час розслідування, починаючи від підтримки менеджера з персоналу, щодо інформування відсутності людини на роботі колегам, а також допомогу у підготовці повернення на роботу, з регулярним інформуванням щодо наступних кроків (для Персоналу);
 - забезпечення перенаправлення і захисту, якщо людина знаходиться у небезпеці.
- 8. Захист інформації і конфіденційність**
- 8.1. Карітас Волинь має право запитувати в особи, яка подає Звернення чутливого характеру, відповідні, адекватні та ненадмірні персональні дані з метою ідентифікації і забезпечення можливості подальшого розгляду звернення і його розслідування (за необхідності). Особа, яка подає Звернення чутливого характеру, надає згоду на обробку своїх персональних даних.
- 8.2. Карітас Волинь зобов'язаний застосовувати найвищий рівень захисту під час обробки персональних даних. Персональні дані, отримані у Зверненнях чутливого характеру, а також в ході їх розгляду і розслідування, повинні оброблятися відповідно до вимог чинного законодавства України і [Політики конфіденційності та захисту персональних даних](#).
- 8.3. Карітас Волинь визнає, що конфіденційність є важливою гарантією безпеки осіб, що подають Звернення чутливого характеру, викривачів, свідків та суб'єктів розгляду. Вся інформація, отримана у Зверненні чутливого характеру, а також в ході його розгляду і розслідування, визнається Карітасом України інформацією з обмеженим доступом. Розкриття зазначеної інформації третім сторонам допускається лише у виключних випадках за згодою особи, що подала відповідне звернення, або в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.
- 8.4. Всі учасники процедури розгляду Звернення чутливого характеру (Фахівець з обробки скарг, члени КРЧЗ, САДЗІ) зобов'язані поводитися з усією отриманою інформацією з максимальним рівнем дотримання конфіденційності. Порушення конфіденційності призведе до негайного призупинення виконання обов'язків щодо процедур розгляду Звернення чутливого характеру, а також можливого застосування належних дисциплінарних заходів.
- 8.5. У разі розкриття конфіденційної інформації під час розгляду/розслідування Звернення чутливого характеру працівниками Карітасу Волинь можуть застосовуватися дисциплінарні заходи, окрім ситуацій, в яких:
- розкриття інформації передбачено законодавством;
 - розкриття інформації вимагається керівництвом в інтересах усіх залучених сторін;
 - розкриття інформації вимагається донором проєкту, в якому стався інцидент, якщо це передбачено договором з донором на виконання благодійної програми/проєкту Карітасу Волинь;
 - розкриття інформації необхідне для проведення спеціальної експертизи (медичної, юридичної тощо).

- 8.6. Інформація про кримінальне правопорушення повинна передаватися Карітасом України на розгляд органів, відповідальних за розслідування таких питань, згідно з чинним законодавством України.
- 9. Порядок розгляду Звернень чутливого характеру.**
- 9.1. Порядок розгляду Звернень чутливого характеру передбачає відповідні етапи:
1. Реєстрація і первинна обробка Звернень чутливого характеру Фахівцем з обробки скарг.
 2. Створення Комісії з розгляду чутливих звернень (КРЧЗ).
 3. Первинна перевірка, оцінка звернення КРЧЗ і узгодження напрямку дій.
 4. Призначення Спеціалістів-аналітиків з дослідження і збору інформації (САДЗІ).
 5. Процес розслідування.
 6. Розгляд результатів розслідування КРЧЗ і винесення рішення.
 7. Повідомлення сторін про результати.
 8. Апеляції (за необхідності).
- 9.2. **Отримання, реєстрація і первинна обробка Звернень чутливого характеру.**
- 9.2.1. Карітас Волинь отримує Звернення чутливого характеру виключно через канали зворотного зв'язку, визначені у п. 5.1. Процедури. Якщо працівники Організацій-членів мережі Карітасу Волинь отримують Звернення чутливого характеру через інші канали (телефоном, особисто від іншого працівника чи члена громади), вони повинні зафіксувати повідомлення та протягом 24-х годин передати її встановленими у п. 5.1. Процедури каналам зворотного зв'язку.
- 9.2.2. Якщо Звернення чутливого характеру надходить через публічний онлайн ресурс (вебсайт, соціальну мережу, месенджер тощо), працівник, відповідальний за його адміністрування, зобов'язаний:
- 1) оперативно (не пізніше 24 годин з моменту опублікування повідомлення) надати обґрунтовану відповідь заявнику, включаючи інформацію про канали зворотного зв'язку згідно зі скриптом відповіді (Додаток №1).;
 - 2) протягом 24 годин з моменту опублікування повідомлення, передати Звернення чутливого характеру через встановлені у п. 5.1. Процедури канали зворотного зв'язку;
 - 3) попередньо зберегти і негайно видалити з публічного онлайн ресурсу будь-які звернення, що містять конфіденційну інформацію (персональні або інші чутливі дані, публічний доступ до яких може ставити під загрозу безпеку будь-яких залучених або третіх осіб). Відповідь на повідомлення, що містило конфіденційну інформацію і було видалено, направляється особистим повідомленням заявникові.
- 9.2.3. У випадку, якщо Організація-член мережі Карітасу Волинь використовує скриньку для звернень, що розміщується у приміщенні такої організації, своєчасну обробку повідомлень, отриманих через скриньку, повинен здійснювати відповідальний працівник цієї організації. Всі Звернення чутливого характеру, отримані через скриньку, повинні бути передані протягом 24 годин через встановлені у п. 5.1. Процедури канали зворотного зв'язку.
- 9.2.3. Усі Звернення чутливого характеру, подані через канали зворотного зв'язку, повинні бути зареєстровані Фахівцем з обробки скарг у відповідній внутрішній системі бази даних Карітасу Волинь, до якої встановлено обмежений доступ Персоналу. В системі кожному Зверненню чутливого характеру присвоюється індивідуальний номер та вноситься інформація про отримане повідомлення, контакти заявника, вжиті дії та отримані результати.
- 9.2.4. У випадку, якщо Звернення чутливого характеру було отримано в усній формі або повідомлено на електронну адресу національного ОБВСУ чи ОБВСУ Карітас Волинь, такі

звернення мають бути передані встановленими каналами зворотного зв'язку Фахівцю з обробки скарг, який вносить звернення у систему протягом 24 годин з моменту отримання.

- 9.2.5. При отриманні Звернення чутливого характеру щодо Організації-члена мережі Карітасу Волинь, Фахівець з обробки скарг невідкладно повідомляє директора локальної організації, в якій зафіксовано інцидент.
- 9.2.6. У випадку, якщо буде встановлено, що Фахівець з обробки скарг навмисно не зареєстрував Звернення чутливого характеру та не направив його на подальший розгляд, проти нього буде порушено дисциплінарне провадження, що може призвести до заміни та/або звільнення.
- 9.2.7. Після первинної обробки отриманого Звернення чутливого характеру Фахівцем з обробки скарг створюється Комісія з розгляду чутливих звернень (надалі – «КРЧЗ»). На цьому етапі особа, яка подала звернення, отримує зворотний зв'язок щодо процедури і термінів розгляду звернення.

9.3. Фахівець з обробки скарг

9.3.1. Фахівець з обробки скарг є працівником Карітасу Волинь (національний офіс) і має такі обов'язки:

- щоденне приймання звернень по всіх встановлених каналах зворотного зв'язку;
- створення внутрішньої системи реєстрації звернень, реєстрація та відстеження всіх отриманих Звернень чутливого характеру та забезпечення належного документування відповідей та результатів, що реєструються в системі;
- обов'язкове повідомлення директора локальної Організації-члена мережі Карітасу Волинь про звернення щодо інциденту, який стався у цій організації;
- надання підтвердження заявнику про те, що Звернення чутливого характеру отримано;
- інформування заявника на всіх етапах розгляду звернення;
- визначення складу КРЧЗ (згідно з нижчезазначеною схемою);
- координація засідань КРЧЗ і ведення протоколів засідань Комісії;
- зворотний зв'язок із заявником та залученими до звернення сторонами, якщо це необхідно;
- забезпечення дотримання конфіденційності;
- проведення аналізу даних та складання аналітичних звітів кожні пів року;
- надання інформації про всі запити, пов'язані зі зверненнями, отриманими від Карітасу Інтернаціоналіс, Карітасу Європи та інших донорів;
- інформування Бенефіціарів, Персоналу та Афілійованих осіб Карітасу Волинь про Процедуру розгляду Звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку Карітасу Волинь, у випадку необхідності;
- перевірка актуальності і доступності інформації про канали зворотного зв'язку на вебсайті Карітасу Волинь та сайтах Організацій-членів мережі Карітасу Волинь; перевірка інформаційних листівок, плакатів тощо, що є у наявності в Організацій-членів мережі Карітасу Волинь.

9.4. Створення Комісії з розгляду звернень чутливого характеру (КРЧЗ)

9.4.1. КРЧЗ формується на рівні Карітасу Волинь у кожному випадку з врахуванням класифікації Звернення чутливого характеру. Якщо цього вимагає характер звернення, до складу КРЧЗ може бути залучена додаткова особа (особи)/експерти.

9.4.2. Перед формування складу КРЧЗ, всі потенційні члени проходять перевірку на наявність конфлікту інтересів згідно з Політикою щодо запобігання конфлікту інтересів. Пропонований член комісії зобов'язаний повідомити Фахівця з обробки скарг у письмовій формі про будь-які наявні ситуації потенційного/реального конфлікту інтересів.

- 9.4.3. Якщо в процесі розгляду Звернення чутливого характеру, у члена КРЧЗ або САДЗІ виникне ситуація конфлікту інтересів, такий член КРЧЗ/САДЗІ повинен самоусунутися, призначення нового члену КРЧЗ/САДЗІ відбувається згідно з Процедурою.
- 9.4.4. При формуванні КРЧЗ бажано дотримуватися принципу гендерної рівності, що означає, що в складі Комісії залучається принаймні один чоловік та одна жінка.
- 9.4.5. Звернення чутливого характеру, що стосуються співробітників та партнерів, які є членами духовенства або релігійних організацій, рекомендується розглядати за участю компетентного єпископа або визначеного ним представника.
- 9.4.6. Постійними членами КРЧЗ за посадою є Директор з питань мережі та ідентичності Карітасу Волинь (надалі – **Національний ОБВСУ 1**) і Менеджер з впровадження політик і системи Убезпечення Карітасу Волинь (надалі – **Національний ОБВСУ 2**).
- 9.4.7. Склад КРЧЗ залежно від виду Звернення чутливого характеру:
- 1) Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення висунуто Президенту Карітасу Волинь
 - Представник Загальних Зборів Карітасу Волинь
 - 2 члени Правління Карітасу Волинь, яких визначають Загальні Збори Карітасу Волинь
 - 2) Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення висунуто директору директорату Карітасу Волинь
 - Національний ОБВСУ 1 або Директор іншого директорату Карітасу Волинь
 - Президент Карітасу Волинь
 - Член Правління Карітасу Волинь
 - 3) Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення сталося у Національному офісі Карітасу Волинь (звинувачено національний персонал)
 - Національний ОБВСУ 1
 - Директор програмного директорату
 - Операційний директор
 - 4) Склад комісії у разі, якщо звинувачення у ймовірному порушенні висунуте Директору єпархіальної Організації-члена мережі Карітасу Волинь
 - Президент Карітасу Волинь або Директор програмного директорату
 - Національний ОБВСУ 1
 - Операційний директор Карітасу Волинь
 - 5) Склад комісії у разі, якщо звинувачення у ймовірному порушенні висунуте Директору парафіяльної Організації-члена мережі Карітасу Волинь
 - Національний ОБВСУ 1
 - Національний ОБВСУ 2
 - Єпархіальний директор
 - 6) Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення сталося у місцевій Організації-члені мережі Карітасу Волинь (звинувачено місцевий персонал)
 - Національний ОБВСУ1
 - Національний ОБВСУ 2
 - Директор місцевої організації
 - 7) Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення сталося у місцевій Організації-члені мережі Карітасу Волинь і стосується випадків корупції, фінансових махінацій та інше (звинувачено місцевий персонал)
 - Національний ОБВСУ 1
 - Національний ОБВСУ 2 або Фінансовий директор Карітасу Волинь
 - Директор місцевої організації

- 9.4.8 Якщо в процесі розгляду звернення директор парафіяльної Організації-члена мережі Карітасу Волинь з будь-яких причин не може нести обов'язки члена КРЧЗ, такі обов'язки будуть покладені на директора спархіяльної Організації-члена мережі Карітасу Волинь.
- 9.4.9. Формою роботи КРЧЗ є засідання. За згодою членів КРЧЗ засідання можуть проводитись шляхом телефонної конференції, письмового опитування (в тому числі через електронне листування), відео або Інтернет-конференції з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, за умови дотримання вимог п. 9.4.10 цієї Процедури.
- 9.4.10. Хід і результати засідань КРЧЗ фіксуються у протоколах, які підписуються головуючим і секретарем засідання (головуючий засідання обирається з числа членів КРЧЗ; функції секретаря засідань КРЧЗ виконує Фахівець з обробки скарг). Копії протоколів засідань КРЧЗ надсилаються кожному члену КРЧЗ.
- 9.4.11. Відповідальність за організацію засідань КРЧЗ покладається на Фахівця з обробки скарг, який узгоджує дату і час, формат, місце проведення засідання, що зазначається у відповідному протоколі.
- 9.4.12. Перше засідання КРЧЗ проводиться протягом одного робочого тижня з дати отримання Звернення чутливого характеру з метою первинної перевірки та оцінки Звернення чутливого характеру, узгодження відповідного напрямку подальших дій і призначення САДЗІ. Друге засідання КРЧЗ проводиться протягом одного робочого тижня з дати отримання звіту САДЗІ щодо конкретного звернення.
- 9.4.13. Обов'язки КРЧЗ:
- розгляд Звернення чутливого характеру та затвердження порядку дій;
 - призначення САДЗІ або групи САДЗІ;
 - перегляд та затвердження остаточного звіту про розгляд звернення або за потреби запит додаткової інформації;
 - запит додаткового розслідування у випадку звітів, які не вважаються задовільними;
 - прийняття остаточного рішення і надання рекомендації щодо відповідних дисциплінарних заходів у випадку підтвердження порушення.
- 9.4.14. КРЧЗ разом із САДЗІ несуть відповідальність за забезпечення того, щоб усі Звернення чутливого характеру, що надходять через встановлені канали зворотного зв'язку Карітасу Волинь, розглядались відповідно до Процедури.

9.5. Процес розслідування Звернень чутливого характеру

- 9.5.1. Розслідування інцидентів, щодо яких було отримано Звернення чутливого характеру, здійснює САДЗІ відповідно до Процедури проведення розслідування у випадку порушення норм системи Убезпечення.
- 9.5.2. КРЧЗ призначає найбільш кваліфікованого/их САДЗІ, виходячи з виду Звернення чутливого характеру. Проведення розслідування може здійснюватися однією кваліфікованою особою або групою осіб, що складатиметься щонайменше з двох осіб (різної статі), якщо це можливо. САДЗІ або група САДЗІ повинні бути об'єктивними, неупередженими, незалежними, в тому числі від конфлікту інтересів, володіти відповідними професійними навичками.
- 9.5.3. Прямий обов'язок САДЗІ - звітувати про процес розслідування, надавати свої висновки та рекомендації щодо Звернення чутливого характеру до КРЧЗ.
- 9.5.4. До процесу розслідування Звернень чутливого характеру залучаються виключно особи, без участі яких процедура розслідування не може бути здійснена. Здійснюючи збір додаткової інформації САДЗІ зобов'язаний дотримуватися конфіденційності.

9.5.6. Терміни розслідування Звернень чутливого характеру залежать від складності кожного конкретного інциденту, враховуючи необхідність здійснення процедури в найкоротший розумний термін, відповідно до Процедури проведення розслідування у випадку порушення норм системи Убезпечення.

9.6. Розгляд результатів розслідування КРЧЗ і винесення рішення

9.6.1. Після завершення розслідування САДЗІ складає звіт і передає його до КРЧЗ для розгляду та затвердження. КРЧЗ на основі рекомендацій та висновків групи САДЗІ або провідного САДЗІ приймає остаточне рішення щодо Звернення чутливого характеру, яке розглядалось. Рішення КРЧЗ може включати рекомендації щодо необхідних подальших дій, в тому числі застосування заходів впливу і відповідальності (у випадку підтвердження порушення).

9.6.2. Президент Карітасу Волинь контролює виконання рішення КРЧЗ.

9.7. Повідомлення результатів

9.7.1. Фахівець з обробки скарг зобов'язаний повідомляти про результати розгляду Звернення чутливого характеру усіх учасників даного інциденту.

9.7.2. Заявник, що подав Звернення чутливого характеру, але особисто не є постраждалою від інциденту стороною, про який повідомляє, не має права отримувати інформацію про хід і результати розгляду звернення. Фахівець з обробки скарг надасть такому заявнику виключно інформацію про те, що Звернення чутливого характеру було отримано і чи є повідомлення обґрунтованим. Жодна інша інформація стосовно Звернення не повинна розголошуватися. При наданні пояснень, особи або свідчення інших свідків ніколи не повинні бути розголошені.

9.7.3. Фахівець з обробки скарг відповідає за письмове інформування заявників про результати розгляду звернень (як правило, через електронний лист). 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.

9.8. Процедура апеляції

9.8.1. Карітас Волинь прагне врегульовувати всі Звернення чутливого характеру задовільним чином як для заявника, так і для організації. Якщо заявник не задоволений результатом, він має право протягом одного робочого тижня після отримання повідомлення про результати розгляду звернення направити до Президента Карітасу Волинь апеляцію на електронну скриньку feedback@caritas.ua, вказавши у темі листа «Апеляція №».

9.8.2. Термін розгляду апеляції не повинен перевищувати 30 (тридцяти) днів з дати подання.

10. Витрати на розслідування і розгляд

10.1. Всі витрати, пов'язані з розслідуванням і розглядом Звернення чутливого характеру (наприклад, відрядження тощо) мають бути покриті з бюджету проєкту, у якому стався інцидент, або з адміністративного бюджету організації. На вимогу донора та за погодженням Президента Карітасу Волинь розслідування Звернення чутливого характеру може здійснюватися зовнішньою стороною (наприклад, Inter-Agency Standing Committee або інша кваліфікована організація), витрати на залучення якої також покриватимуться з бюджету проєкту, у якому стався інцидент.

11. Відповідальність

11.1. Відповідальність за розгляд Звернень чутливого характеру несе Карітас Волинь відповідно до Статуту, політик і процедур системи Убезпечення, інших внутрішніх документів і вимог чинного законодавства України.

12. **Прикінцеві положення**

- 12.1. Ця Процедура є оновленою редакцією Процедури розгляду чутливих скарг та надання зворотного зв'язку у мережі Карітасу Волинь, затвердженої 15.06.2021 р.
- 12.2. Всі зміни та доповнення до цієї Процедури вносяться шляхом викладення її в новій редакції. Після затвердження нової редакції Процедури, попередня втрачає чинність.
- 12.3. Після затвердження ця Процедура надається для ознайомлення всім особам, що входять до числа Персоналу на дату затвердження. З метою сприяння ознайомленню і обізнаності всіх зацікавлених осіб, Процедура розміщується у відкритому публічному доступі на вебсайті Карітасу Волинь.
- 12.4. Процедура нерозривно пов'язана з іншими політиками Карітасу Волинь, зокрема Політиками і процедурами системи Убезпечення.
- 12.5. Дана Процедура набуває чинності з першого числа місяця наступного за місяцем, у якому відбулось її затвердження.

**Додаток №1
до Процедури розгляду звернень
чутливого характеру та надання
зворотного зв'язку у мережі
Карітасу Волинь**

**Скрипт відповіді на Звернення чутливого характеру,
опублікованого на публічних онлайн-ресурсах**

*(надсилається у відповідь (коментар у відкритому доступі) на Звернення чутливого характеру
на публічному онлайн ресурсі)*

Доброго дня!

Дякуємо за Ваше звернення.

Якщо Вам потрібна консультація щодо отримання благодійної допомоги, Ви можете звернутись в інформаційний центр Карітасу Волинь за телефоном 0 800 336 734 (пн-пт 9:30-16:00).

Якщо Ви хочете повідомити про можливе порушення (незаконну, неетичну, небезпечну поведінку) просимо звертатися через офіційні канали зворотного зв'язку, а саме:

✓електронною поштою: feedback@caritas.ua

✓онлайн формою на сайті <https://caritas.ua/sos/>

✓дзвінком на гарячу лінію 0800 406 506 (пн-пт 11:00 – 16:00)

Ознайомитись з політиками та процедурами системи Убезпечення Карітасу Волинь можна за посиланням <http://caritas.ua/sfg/>.

**Скрипт відповіді на Звернення чутливого характеру, опублікованого на
публічних онлайн-ресурсах, яке містить конфіденційну інформацію**

*(надсилається особистим повідомленням заявникові після видалення Звернення чутливого
характеру, що містить конфіденційну інформацію, з публічного онлайн ресурсу)*

Доброго дня!

Дякуємо за Ваше звернення.

Ваше повідомлення було видалено, оскільки в ньому міститься конфіденційна інформація.

Якщо Вам потрібна консультація щодо отримання благодійної допомоги, Ви можете звернутись в інформаційний центр Карітасу Волинь за телефоном 0 800 336 734 (пн-пт 9:30-16:00).

Якщо Ви хочете повідомити про можливе порушення (незаконну, неетичну, небезпечну поведінку) просимо звертатися через офіційні канали зворотного зв'язку, а саме:

✓електронною поштою: feedback@caritas.ua

✓онлайн формою на сайті <https://caritas.ua/sos/>

✓дзвінком на гарячу лінію 0800 406 506 (пн-пт 11:00 – 16:00)

Ознайомитись з політиками та процедурами системи Убезпечення Карітасу Волинь можна за посиланням <http://caritas.ua/sfg/>.