

ЗАЩИТА ОТ ЗЛОУПОТРЕБА И ЕКСПЛОАТАЦИЯ

Политика за закрила на деца и уязвими възрастни

на НКФ „Каритас България“

1.1 Цел

„Каритас“ разпознава правото на децата и уязвимите възрастни за закрила, без оглед на пол, раса, култура или увреждане. „Каритас“ отчита специфичните динамики при работата с деца и уязвими възрастни, както и възможността за злоупотреба и експлоатация от страна на своите служители.

„Каритас“ е посветена на създаването и поддържането на среда, която насърчава фундаменталните ѝ ценности и предотвратява злоупотребата и експлоатацията на всички хора. От служителите¹ и сътрудниците² на „Каритас“ се очаква да уважават достойнството на всички хора, с които влизат в контакт, като осигуряват през цялото време най-високи стандарти на своето лично и професионално поведение. В същата степен, от тях се очаква да прилагат в работата си необходимия интегритет и да насърчават правилните взаимоотношения, докато самите те поемат своите отговорности.

„Каритас“ разпознава уникалните нужди на децата и уязвимите възрастни и затова се ангажира със създаването и поддържането на среда, която защитава тези личности.

1.2 Обхват

Тази политика се прилага директно към следните категории:

1. Всички членове на управляващи и подкрепящи органи на „Каритас България“;
2. Всички служители и сътрудници на Генералния секретариат на „Каритас България“;
3. Служителите и сътрудниците на организациите членки на „Каритас България“, освен ако организацията членка разполага със своя вътрешна политика, която не е в противоречие на настоящата и е предварително депозирана в „Каритас България“.

Генералният секретариат на „Каритас България“ ще подпомага организациите членки, когато е необходимо.

¹ „Служители“ се отнася до всички служители, доброволци, стажанти и членове на управленските структури на „Каритас“.

² „Сътрудници“ се отнася до всички консултанти и външни подизпълнители на „Каритас“.

1.3 Закрила на деца и уязвими възрастни

„Каритас България“ отрича и забранява всички форми на експлоатация и злоупотреба, а именно:

1. На служителите и сътрудниците на „Каритас“ се забранява да участват в сексуални действия с деца (всички лица под 18-годишна възраст, *независимо* от възрастта за навършване на пълнолетие или възрастта за изразяване на съгласие за сексуални действия в конкретния контекст). Погрешно убеждение или впечатление по отношение на възрастта на детето не представлява аргумент за защита;
2. На служителите и сътрудниците на „Каритас“ се забранява да причиняват физическа или емоционална вреда на децата или уязвимите възрастни;
3. На служителите и сътрудниците на „Каритас“ се забранява предлагането на пари, работа, стоки, услуги или друга форма на възнаграждение или отплата в замяна на участието на деца и уязвими възрастни в сексуални действия, включително сексуални услуги;
4. На служителите и сътрудниците на „Каритас“ се забраняват всякакви форми на унижително, нечовешко или експлоатиращо поведение спрямо децата, жените и уязвимите възрастни;
5. На служителите и сътрудниците на „Каритас“ е забранено да използват властта или позицията си, за да отказват и отнемат помощ или услуги или да оказват привилегировано отношение;
6. На служителите и сътрудниците на „Каритас“ се забранява да използват властта или позицията си, за да отправят искане или да изискват плащане, привилегия или друга облага;
7. На служителите и сътрудниците на „Каритас“ е забранено да участват в трафик на хора под всякаква форма.

В същия дух, на служителите и сътрудниците на „Каритас“ изрично се препоръчва да не участват в сексуални отношения с хората, с които работят, тъй като тези отношения са обект на присъща неравностойна властова динамика. Такива взаимоотношения противоречат на принципите и ценностите на „Каритас“ и подкопават доверието в и интегритета на дейността ѝ.

1.4 Отговорност за докладване

Служителите и сътрудниците на „Каритас“ са задължени да докладват за всяко опасение или подозрение за експлоатация и злоупотреба с дете или уязвим възрастен. Недокладването на сигнал, може да изложи жертвата и „Каритас“ на риск и е в нарушение на настоящата Политика за закрила, в т.ч. и на [Кодекса за поведение на персонала на „Каритас Интернационалис“ и „Каритас България“](#).

Служителите и сътрудниците на „Каритас“ следва да докладват опасения на служители от други организации или структури, които не са членове, посредством установени за целта механизми.

1.5 Превенция

„Каритас“ се придържа към най-високи стандарти за управлението на човешки ресурси и набирането на служителите, за да предпази хората и общностите, с които работи от потенциална експлоатация и злоупотреби. Това включва:

1. Безопасно набиране на служители - справка и проверка на потенциални кандидати с акцент върху безупречно лично и професионално досие относно пригодността им за изпълнение на работата, в съответствие с [Кодекса за поведение](#);
2. Въвеждане на служителите - всички служители са въведени и запознати с [Кодекса за поведение на персонала](#) и [Етичния кодекс](#) на „Каритас Интернационалис“ и „Каритас България“, [Политиката на „Каритас България“ за разглеждане и обработка на жалби](#) (приложение V), Политиката на „Каритас България“ за закрила на децата и уязвими възрастни, [Стандартите за поведение спрямо деца](#) и [Речникът на термините](#);
3. [Потвърждение за осведоменост и спазване](#) - всички служители са прочели, разбрали и подписали Политиката за закрила на деца и възрастни и Кодекса за поведение на персонала на „Каритас България“.

1.6 Защита на данните

„Каритас България“ е ангажирана в прилагането на най-високите стандарти на защита при обработката на лични данни. Личната информация, получена по време на разследвания, свързани с нарушаването на [Кодекса за поведение на персонала](#) и Политиката на „Каритас България“ за закрила на деца и уязвими възрастни, ще се третира в съответствие с Общия регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на данните.

Одобрена от Управителният съвет на „Каритас България“ на г.

Приложения:

- | | |
|----------------|--|
| Приложение I | - Речник на термините |
| Приложение II | - Стандарти на поведение спрямо деца |
| Приложение III | - Формуляр за спазване и осведоменост |
| Приложение IV | - Формуляр за докладване |
| Приложение V | - Политика за разглеждане и обработка на жалби |

РЕЧНИК НА ТЕРМИНИТЕ

ДЕТЕ:

Всяко лице под 18-годишна възраст.

УЯЗВИМ ВЪЗРАСТЕН:

Уязвимите възрастни са лица, навършили 18 г. и онези над 18-годишна възраст, които са изложени на по-голям риск от значителна вреда, вследствие на фактори като пол, възраст, психическо или физическо здраве, както и в резултат на бедност, неравенство или преживяване на разселване или криза.

ЗАЩИТА:

Отговорността на организациите да се уверят, че техните служители и програми насърчават благосъстояние на децата и уязвимите възрастни и не ги излагат на риск от вреди и злоупотреби. ПСЕЗ (Превенция на сексуалната експлоатация и злоупотреба) и закрила на детето попадат под този общ термин.

ЗАКРИЛА:

Отговорността и мерките, предприети за предотвратяване и реагиране на злоупотреба и експлоатация на дете или уязвим възрастен. Това включва изграждане на осведоменост, насърчаване на обучението, идентифициране и отговор на всички жалби, наблюдение и оценка на структурите за закрила и поемане на лична отговорност.

ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО:

Закрилата на децата означава предотвратяване и реакция при насилие, експлоатация и злоупотреба с деца, включително сексуална експлоатация и злоупотреба, трафик, детски труд и вредни традиционни практики. Тя е част от по-широката област на дейност, позната като Защита.

ПСЕЗ (Превенция на сексуалната експлоатация и злоупотреба):

Всички мерки, целящи да защитят хората, които са част от засегнати от криза общности по линия на сексуалната експлоатация и злоупотреба от страна на служители (например такива на НПО и институции, ООН и други организации).

ЗЛОУПОТРЕБА:

Всяко действие или бездействие, което причинява вреда на друг човек. Злоупотребата би могла да включва физическо насилие, емоционално насилие, сексуално насилие и пренебрегване. Включва също злоупотреба онлайн или чрез мобилни технологии. Има различни видове злоупотреби, включително:

1. **Сексуално насилие:** Всеки осъществен сексуален акт или акт на сексуална заплаха, извършени спрямо дете или възрастен, независимо дали насилствено или при неравностойни или принудителни условия. Примерите за сексуална злоупотреба включват изнасилване, насилствен сексуален контакт като нежелано докосване, в т.ч. сексуална злоупотреба без

докосване, като писане на съобщения със сексуален характер и вербален или поведенчески сексуален тормоз.

2. **Физическа злоупотреба:** Действителното или вероятно физическо нараняване на дете или възрастен, като удари, ритане или разтрисане, когато категорично се знае или има основателно подозрение, че нараняването е нанесено или съзнателно не е предотвратено.
3. **Емоционална злоупотреба:** Вреда, нанесена от продължително или тежко емоционално малтретиране или отхвърляне, като унижителни наказания, заплахи, тормоз и непредоставяне на грижи и внимание.
4. **Пренебрегване:** Когато не са удовлетворени основни потребности като храна, топлина и медицински грижи или когато такова поведение води до излагане на всякакъв вид опасност.

ЕКСПЛОАТАЦИЯ:

Всяка реална злоупотреба (или опит за такава) с уязвимо положение, позиция или отношение на база доверие, с цел придобиване на парична, социална или политическа изгода. Има различни видове експлоатация, включително:

1. **Сексуална експлоатация:** Реална злоупотреба или опит за такава с уязвимо положение, позиция или отношение, на база доверие за сексуални цели, включително, но не само, за придобиване на парична, социална или политическа изгода от сексуалната експлоатация на друг човек;
2. **Детски труд:** Терминът „детски труд“ обикновено се отнася към всяка икономическа дейност, извършвана от лице под 15-годишна възраст;
3. **Трафик:** Набиране, транспортиране, прехвърляне, укриване или приемане на деца или уязвими възрастни с цел експлоатация като труд, проституция или сексуална експлоатация;
4. **Секс за оцеляване:** възниква, когато дете или уязвим възрастен, живеещи в бедност или в извънредна ситуация, избират да се включат или са принудени към секс, като крайна мярка за тяхното оцеляване. Това е обменен секс в замяна на храна, вода, лекарства, подслон, пари или задоволяването на всякакви други основни потребности за цялостно оцеляване на човека.

ЗАПОДОЗРЯН:

Лице, за което се подозира, че е злоупотребило, експлоатирано или съзнателно е допуснало лошо отношение спрямо дете или уязвим възрастен. Подобна злоупотреба или експлоатация може да причини физическа, сексуална, емоционална, психологическа или друга вреда на засегнатата личност. Разследване ще определи дали заподозреният е виновен или не.

ДОКЛАДВАЩ:

Лице, което идентифицира и сигнализира за съмнения и подозрения относно инциденти на злоупотреба или експлоатация над дете или уязвим възрастен. Всички служители на „Каритас“ са задължени да докладват всеки път, когато се повдигне подозрение за злоупотреба или експлоатация с участието на служители на „Каритас“ или други хуманитарни работници, дори когато не разполагат с всички факти.

[Начало](#)

СТАНДАРТИ НА „КАРИТАС БЪЛГАРИЯ“ ЗА ПОВЕДЕНИЕ СПРЯМО ДЕЦА

Служителите³ и сътрудниците⁴ на „Каритас“ трябва винаги да са наясно как се възприема или изглежда техният говор, действия и отношения с децата и да ги предпазват от вреда. Служителите и сътрудниците по всяко време трябва да осъзнават необходимостта да отстояват достойнството на всяко дете и да се отнасят с уважение към всички деца.

Таблицата по-долу представя поведенческите очаквания към всички служители и сътрудници на „Каритас“, при взаимодействието им с деца (всяко лице под 18 години).

Служителите и сътрудниците на „Каритас“

ЗАДЪЛЖИТЕЛНО СЛЕДВА:	ЗАБРАНЯВА СЕ:
<ul style="list-style-type: none"> • Да спазват поведение, водено от ценностите на „Каритас“, включително да се придържат стриктно към Кодекса за поведение на персонала и Етичния кодекс на „Каритас Интернационалис“ и „Каритас България“; • Да се отнасят с уважение към всички деца и техните семейства, независимо от тяхната раса, цвят на кожата, пол, език, религия, политически или други виждания, национален, етнически или социален произход, собственост, увреждане, произход по рождение или друг статут. • Да изслушват децата; • Да осигурят гостоприемна, приобщаваща и безопасна среда за деца, която възпрепятства всички форми на злоупотреба и експлоатация; • Да бъдат внимателни, когато са в близост до деца (напр. по линия на начина си на говор, разговори, докосване, жестове); • Да уважават културните различия, които не вредят на децата; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Да удрят и малтретират физически децата; 2. Емоционално или вербално да малтретират дете; 3. Да бъдат груби с дете. Ако дете изрази неудобство, служителят или сътрудникът следва задължително да прекрати конкретното поведение; 4. Да правят секс или да участват в каквито и да било сексуални действия с дете, включително неподходящо докосване; 5. Да изпращат унизителни и зловредни писмени или устни съобщения до дете, като например сексуални съобщения и порнография; 6. Да използват всякакви компютърни, мобилни или телефонни устройства, видеокamери или социални медии за експлоатация или тормоз над деца, в т.ч. да ползват, теглят или споделят материали, експлоатиращи деца; 7. Да наемат деца;

³ Служители се отнася до всички служители, доброволци, стажанти и членове на управленските структури на „Каритас“.

⁴ Сътрудници се отнася до всички консултанти и външни подизпълнители на „Каритас“.

<ul style="list-style-type: none">• Да бъдат прозрачни в действията и местонахождението си;• Да бъдат в присъствието на поне още един възрастен, когато са в компанията на дете. Внимание и дискретност трябва да се прилагат при всички ситуации насаме;• В случай на превоз на дете, да се уверят, че присъства възрастен придружител; ако това не е възможно, да се сдобият с подходящо за целта разрешение;• Да съобщават за всяко опасение или подозрение за злоупотреба или експлоатация на дете;• Да разкриват всички обвинения или присъди, в случай че са свързани с експлоатацията на деца;• Да спазват съответното законодателство на страната;• Да се уверят, че контакта им с деца е контролиран, придружен или поне попада в ползването на други възрастни.	<ol style="list-style-type: none">8. Да насърчават дете да се среща с тях извън дейности, свързани с работата;9. Да водят дете в дома си;10. Да остават насаме с дете (тук може да има обосновани изключения);11. Да извършват за дете дейности и услуги от личен характер, които то е в състояние да извърши само;12. Да проявяват предпочитания;13. Да бъдат в нетрезво състояние или под влияние на наркотици, когато са с деца.
---	--

ФОРМУЛЯР ЗА СПАЗВАНЕ И ДОКЛАДВАНЕ

Потвърждение

Всички служители⁵ и сътрудници⁶ на „Каритас“ следва да прочетат, подпишат и спазват Политиката на „Каритас България“ за закрила на деца и уязвими възрастни, която забранява злоупотребата и експлоатацията на деца и/или уязвими възрастни.

Разбирам ангажимента на „Каритас“ да защитава правата и достойнството на децата и уязвимите възрастни и да ги предпазва от злоупотреба и експлоатация, както е определено в Политиката на „Каритас България“ за закрила на деца и уязвими възрастни.

След като прочетох и се запознах в цялост с Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни на „Каритас България“ съм наясно със следното:

- Определенията за злоупотреба и експлоатация;
- Длъжен съм да докладвам за злоупотреба и експлоатация на дете или уязвим възрастен;
- Как да подавам сигнал в съответствие с процедурите за докладване на „Каритас“, спазвайки конфиденциалност;
- От мен се изисква да спазвам стандартите на поведение, описани в Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни и [Кодекса за поведение на персонала на „Каритас Интернационалис“](#) и [„Каритас България“](#);
- От мен се изисква да се запозная с [Кодекса за поведение на персонала на „Каритас Интернационалис“](#) и [„Каритас България“](#), Политиката на „Каритас България“ за закрила на деца и уязвими възрастни, както и внимателно да се запозная със свързани документи, в т.ч.:
 - Приложение I - [Речник на термините](#)
 - Приложение II - [Стандарти на поведение спрямо деца](#)
 - Приложение V - [Политиката за разглеждане и обработка на жалби](#)
- При въпроси, моя отговорност е да се обърна към своя пряк ръководител или определения за това служител за повече информация;
- Нарушение на Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни и пропуск да докладвам, могат да доведат до дисциплинарни действия, включително прекратяване на договор или уволнение.

ПОДПИС НА СЛУЖИТЕЛ

ДАТА

[Начало](#)

⁵ Служители се отнася до всички служители, доброволци, стажанти и членове на управленските структури на „Каритас“

⁶ Сътрудници се отнася до всички консултанти и външни подизпълнители на „Каритас“.

ФОРМУЛЯР ЗА ДОКЛАДВАНЕ

Подозрение за злоупотреба или експлоатация на дете или уязвим възрастен

Инструкции

Всяко подозрение или опасение за злоупотреба или експлоатация на дете или уязвим възрастен с участието на служители⁷ и сътрудници⁸ на „Каритас“ трябва да бъде докладвано, както се изисква в [Политиката и процедурите за разглеждане и обработка на жалби](#) и Политиката за закрила на деца и уязвими възрастни на „Каритас България“. Ако не можете да попълните всички части, попълнете онова, което знаете. Ако има повече от една жертва, моля, попълнете отделен формуляр за всяка жертва. Самоличността на докладващия няма да бъде разкрита, освен на база „необходимост да се знае“. Ако докладващият вярва, че съществува неизбежна опасност за самия него или за замесените, трябва незабавно да информира Генералния секретар на „Каритас България“. „Каритас България“ се ангажира да вземе отношение и да отговори на всички доклади.

Ако съществува непосредствена заплаха за живота или е необходима неотложна помощ, моля, свържете се с местните власти и сигнализирайте незабавно местното висше ръководство. Целта на настоящия Формуляр за докладване е да информира „Каритас България“ за всяка подозрителна дейност на злоупотреба или експлоатация, с цел преценка и определяне на следващите стъпки.

ДОКЛАДВАНО ОТ:

Желае ли **ДОКЛАДВАЩИЯТ** да бъде идентифициран? Да Не

Ако ДА, име и данни за връзка с докладващия

Име: _____ Презиме: _____ Фамилия: _____

Телефонен номер (добавете регионалния код)

Електронна поща: _____

Име на организацията: _____ Длъжност: _____

⁷ „Служители“ се отнася до всички служители, доброволци, стажанти и членове на управленските структури на „Каритас“.

⁸ „Сътрудници“ се отнася до всички консултанти и външни подизпълнители на „Каритас“.

ЖЕРТВА:

Дете или възрастен е жертвата? Дете Възрастен

Идентичност на жертвата: Неизвестно

Име: _____ Фамилия: _____ Псевдоним: _____
(Ако не можете да предоставите самоличността на жертвата, отбележете неизвестно.)

Приблизителна възраст: _____ Пол: _____

Деца са всички лица на възраст под 18 години.

Допълнителна информация, която искате да споделите:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Асистент / Настойник / Родственик: Неизвестно

Име: _____ Презиме: _____ Фамилия: _____ Неизвестно
(Ако не можете да предоставите самоличността на асистента / настойника / родственика, отбележете Неизвестно.)

Адрес: _____

(Примерно: име на село, улица, град, къща, сграда)

Телефонен номер: _____

Електронна поща: _____

Приблизителна възраст: _____ Пол: _____

ДЕТАЙЛИ ПО СЛУЧАЯ

* ВАЖНО - Докладвайте само това, което ви казва жертвата. Не е ваша отговорност да разследвате

Вид на инцидента:

(Отбележете всички приложими):

- Сексуално насилие (напр. опипване, целувки, сексуална дейност без докосване, изнасилване)
- Експлоатация (напр. трафик с цел сексуална експлоатация, принудителна проституция, секс за оцеляване, детски труд)
- Емоционално насилие (напр. потискане, заплахи, унижение, тормоз)
- Физическо насилие (напр. удари, ритници, разтърсване)
- Друго (Опишете друго):

.....

.....

.....

.....

Местоположение:

Адрес / конкретно местоположение на инцидента: _____

(Примерите включват: име на село, улица, град, къща, сграда)

Дати:

Приблизителна дата на инцидента: Месец: _____ Дата: _____ Година: _____

Дата на докладване : Месец: _____ Дата: _____ Година: _____

Физическо и емоционално състояние на жертвата (Отбележете всички приложими):

- Разрези, синини, белези, драскотини;
- Промени в поведението (напр. гняв, плач, външни изблици, самовгълбяване, внезапна болест)
- Други (Моля опишете ги)

.....

.....

.....

Увреждане:

Има ли жертвата физическо затруднение или увреждане?

Да Не Не знам

Ако ДА, опишете увреждането:

Как разбрахте:

Как докладващият научава за този инцидент?

Свидетел Друго (Посочете) _____

Безопасност на жертвата:

В непосредствена опасност ли е била жертвата преди попълването на този формуляр?

Да Не

Свързали ли сте със съответните органи и ръководство на Каритас (според случая)?

Да Не

Моля, предоставете всякаква допълнителна информация, която смятате за важна.

.....
.....
.....

ЗАПОДОЗРЯН:

Име: _____ Презиме: _____ Фамилия: _____ : Неизвестно

(Ако не можете да предоставите самоличността на заподозрения, отбележете неизвестно.)

Телефонен номер: _____

Електронна поща: _____

Приблизителна възраст: _____ Пол: _____

Физическо описание на Заподозрения: _____

Адрес: _____
(Например: име на село, улица, град, къща, сграда)

Неизвестно

Име на организацията: _____ Длъжност _____

ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ:

Има ли други лица, които разполагат с повече информация?

Да Не

Ако отговорът е ДА, посочете подробности:

.....

.....

.....

ПОЛИТИКАТА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ

Вътрешно отчитане

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

Процедура за докладване на 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
- Твърденията за злоупотреба, експлоатация или други нарушения от сериозен характер, за служители и сътрудници на организации членки на „Каритас България“, трябва да бъдат докладвани писмено на zakrila@caritas.bg, с копие до Secretary-General@caritas.bg, освен ако организацията членка, разполага със свои вътрешни политики, които са предварително депозирани в „Каритас България“.
- 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.
- След разглеждане на нарушението от прекия ръководител / генерален секретар / президент, трябва да се организира лична среща с лицето, обвинено в нарушението. Разговорът по време на срещата трябва да бъде обобщен и записан 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.
- В случай на по-сериозни нарушения, може да последва разследване по случая. Разследването трябва да се проведе вътрешно и да бъде последвано от окончателен доклад, съдържащ препоръки. Заключениеята от доклада могат да доведат до прекратяване на договора на засегнатото лице (обвиняемия) или други дисциплинарни мерки, както и до насочване на засегнатия бенефициент към подходящи услуги.

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 на сътрудници 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.

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 експлоатация и злоупотреба.
- Емоционални злоупотреби, като сплашване, унижение, тормоз.

Външните оплаквания трябва да се подават писмено на zakrila@caritas.bg. Ако оплакването се отнася до служителя по защита, то може да бъде отправено директно до генералния секретар или президента на „Каритас България“.

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

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.