

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“.

Процедура за докладване при подозрение за служител 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 при подозрение на 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.

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.
- Емоционално насилие, 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.