

Политика на Каритас София за Защита

Цел

Каритас София признава правото на закрила на децата и уязвимите възрастни, независимо от техния пол, раса, култура или увреждане. Каритас София признава динамиката и въздействието, характерни за работата с деца и уязвими възрастни, и потенциала за злоупотреба и експлоатация от страна на наетия персонал.

Каритас София се ангажира да създава и поддържа среда, която налага основните й ценности и предотвратява злоупотребите и експлоатацията на всички хора. Очаква се служителите и доброволците на Каритас София да зачитат достойнството на всички хора, с които влизат в контакт, като гарантират, че тяхното лично и професионално поведение отговарят на най-високия стандарт през цялото време. От тях се очаква също така да служат почтено и да насърчават правилните взаимоотношения, докато изпълняват своите задължения.

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

Обхват

Политиката се отнася до:

- Всички платени служители и доброволци на Каритас София;
- Всички организации и физически лица, които работят от името на Каритас София.

Защита на децата и уязвимите възрастни

Каритас София забранява всички форми на експлоатация и злоупотреба, а именно:

- На служителите и доброволците на Каритас София е забранено да причиняват или да допускат поради бездействие физическо или емоционално насилие, над което и да е лице.
- На служителите и доброволците на Каритас София е забранено да обменят пари, работа, стоки или услуги за секс, включително сексуални услуги.
- На служителите и доброволците на Каритас София е забранено всякакво унижително или експлоататорско поведение.
- Служителите и доброволците на Каритас София не трябва да използват силата или позицията си, за да отказват помощ или услуги, нито да предоставят преференциално отношение.
- На служителите и доброволците на Каритас София е забранено да използват своите правомощия или служебно положение, за да поискат плащане, привилегия или каквато и да е друга полза.

- На служителите и доброволците на Каритас София е забранено да се занимават с трафик на хора, под каквато и да е форма.
- На служителите и доброволците на Каритас София е забранено да се занимават със сексуални действия с деца (лица под 18-годишна възраст).
Погрешната преценка относно възрастта на детето не е оправдание.

В същия смисъл, служителите и доброволците на Каритас София силно са насърчени да не се включват в сексуални отношения с хора, с които работят, тъй като те се основават на неравномерната динамика на силата. Такива взаимоотношения противоречат на принципите и ценностите на Каритас София и подкопават доверието и почтеността на организацията.

Отговорност за докладване

Служителите и доброволците на Каритас София са длъжни да докладват за всякакви притеснения или подозрения за експлоатация или злоупотреба спрямо дете или уязвим възрастен. Неподаването на сигнал може да изложи потърпевшият и Каритас София на риск и представлява нарушение на настоящата Политика за защита и Кодекса за поведение.

Служителите и доброволците на Каритас София трябва да съобщават и за притеснения от или за служител, от която и да е друга организация, съгласно Политиката за обработка на инциденти и оплаквания (Приложение 6).

Предотвратяване

Каритас София се ангажира да се придържа към най-високите стандарти за управление на човешки ресурси и набиране на персонал, за да предпази хората, с които работим, от експлоатация и злоупотреба. Това включва:

- Безопасно набиране на персонал - насочване и проверяване на кандидатите за работа, с акцент върху безупречни професионални резултати в съответствие с Кодекса за поведение.
- Въвеждане – всички служители преминават през въведение в Политиката за защита, Етичния кодекс, Кодекса за поведение, Политиката за обработка на инциденти и оплаквания и процедурите за докладване.
- Потвърждение – всички служители писмено потвърждават, че са прочели и разбрали Политиката за защита и Кодекса за поведение.

Защита на личните данни

Каритас София се ангажира да прилага най-високите нива на защита при обработката на лични данни. Личната информация, получена по време на разследвания, свързани с нарушаване на Кодекса за поведение и Политиката за защита на Каритас София, се третира в съответствие с Общия регламент за защита на данните (ЕС) 2016/679 относно защитата на физическите лица по отношение на обработката на лични данни.

Одобрена от Управителния съвет на Каритас София на 24.09.2020.¹

Приложения:

Приложение 1 – Речник на термините

Приложение 2 – Етичен кодекс

Приложение 3 – Кодекс за поведение

Приложение 4 – Формуляр за потвърждение

Приложение 5 – Формуляр за докладване

Приложение 6 – Политика за обработка на инциденти и оплаквания

Приложение 7 – Процес на разследване

Приложение 8 – Политика за борба с тормоза

¹ Това е „жив документ“ и ръководството на Каритас София с готовност приема за обсъждане предложения за актуализиране.

Приложение 1 - Речник на термините

Дете – всеки човек под 18 годишна възраст.

Уязвими възрастни - лица на възраст над 18 години, които са изложени на по-голям риск от значителна вреда, поради фактори като възраст, психическо или физическо здраве, или в резултат на бедност, неравенство или опит от разселване или криза.

Защита – отговорността на организациите да гарантират, че техните служители и програми насърчават благосъстоянието на децата и уязвимите възрастни и не ги излагат на риск от насилие и злоупотреба. Под този общ термин попадат различни форми на закрила, включително:

- **Предотвратяване на сексуална експлоатация и злоупотреба** - всички мерки, които предпазват хората от засегнати от криза общности от сексуална експлоатация и злоупотреба от страна на персонала (напр. НПО и други организации).

Закрила - отговорността и мерките, предприети за предотвратяване и реагиране на злоупотреба и експлоатация на дете или уязвим възрастен от други членове на общността. Това включва повишаване на осведомеността, насърчаване на обучението, идентифициране и реагиране на всички жалби, наблюдение и оценка на структурите за защита и поемане на лична отговорност. Това включва:

- **Закрила на децата** - предотвратяване и реагиране на насилие, експлоатация и злоупотреба с деца, включително сексуална експлоатация и злоупотреба, трафик, детски труд и вредни традиционни практики.

Противодействие на тормоза или малтретирането - отговорността за предотвратяване на нежелано поведение сред служителите, което накърнява достойнството на човека или създава за него сплашваща, враждебна, унижителна или обидна среда. Тормозът може да приеме много форми. Това може да са, но не единствено, думи, знаци, обидни шеги, карикатури, снимки, плакати, изявления, шеги, физически нападения или контакт или насилие. Това включва:

- **Сексуален тормоз** - всяка форма на нежелано вербално, невербално или физическо поведение от сексуален характер с цел или ефект на

накърняване на достойнството на човека. Сексуалният тормоз преминава възрастовите и половите граници.

Злоупотреба – всяко действие или бездействие, което причинява вреда на друг човек. Това може да се случи лично или онлайн. Има различни видове злоупотреби, включително:

- **Сексуално насилие** – всеки действителен сексуален акт на насилие или заплахата от такъв, извършен срещу дете или възрастен, независимо дали е насилствено или при неравностойни или принудителни условия. Примерите за сексуално насилие включват изнасилване, нежелано докосване, вербален или поведенчески сексуален тормоз.
- **Физическо насилие** – действителното или вероятното физическо нараняване на дете или възрастен, като удряне, ритане или разтърсване, когато има категорично знание или основателно подозрение, за които е известно, че са нанесени съзнателно или умишнено не са били предотвратени.
- **Емоционално насилие** – вреда, причинена от упорито или тежко емоционално малтретиране или отхвърляне, като унижителни наказания, заплахи, тормоз и липса на грижи и внимание.
- **Пренебрегване** - когато основните нужди, като храна, топлина или медицински грижи не са удовлетворени или когато не са взети мерки за предотвратяване излагането на каквато и да е опасност.

Експлоатация – всяка действителна злоупотреба или опит за такава от позиция на уязвимост, власт или доверие, с цел финансово, социално или политическо обогатяване. Има различни видове експлоатация като:

- **Сексуална експлоатация** – всеки опит или действителна злоупотреба с някакъв вид уязвимост от позиция на власт или оказано доверие, за сексуални цели, но и други, като финансово, социално или политическо облагодетелстване.
- **Детски труд** – всяка икономическа дейност, извършвана от човек на възраст под 15 години.
- **Трафик** – набирането, транспортирането, прехвърлянето, приютяването или получаването на деца или уязвими възрастни с цел експлоатация, като например за трудова дейност, проституция или сексуална експлоатация.
- **Секс за оцеляване** – когато дете или уязвим възрастен, живеещ в бедност или извънредна ситуация, реши да се ангажира или е принуден към

секс, като последен начин за оцеляване. Това е секс в замяна на храна, вода, наркотици, подслон, пари или други съществени нужди за оцеляването на човека.

Заподозрян – човек, за когото се подозира, че е злоупотребявал, експлоатирал или съзнателно е разрешил малтретирането на дете или уязвим възрастен. Такава злоупотреба или експлоатация може да причини физическо, сексуално, емоционално, психологическо или друго увреждане на дадено лице. Разследването ще определи дали заподозреният е виновен или не.

Докладващ – човек, който идентифицира и докладва за съмнения за злоупотреба или експлоатация на дете или уязвим възрастен. Всички служители на Каритас София са длъжни да докладват всеки път, когато се породи съмнение за злоупотреба или експлоатация с участието на служители на Каритас София или други хуманитарни работници, дори когато те не разполагат с всички факти под ръка.

Персонал на Каритас София – за нуждите на този пакет документи терминът „персонал“ се отнася до всички членове на управителния съвет, служители, доброволци и консултанти.

Приложение 2 – Етичен кодекс

Очаква се служителите и доброволците да въплъщават ценностите и принципите на Каритас София, които се коренят в идеята, че всички мъже и жени са направени по образ и подобие на Бог и създадени с уникално достойнство. Човешкото достойнство и социалната природа на човешката личност са основата и вдъхновението за морална визия за обществото, което ще бъде постигнато, ако всички ние живеем, следвайки следните ценности и принципи:

Ценности

- 1. Справедливост** – ние придружаваме, служим на и се застъпваме за бедните и тези, изтласкани по периферията, като им помагаме да трансформират обществените структури, които ги държат бедни.
- 2. Общото благо** – „човешката личност не може да намери друго изпълване, освен това, че човекът съществува „с“ другите и „за“ другите.”²
- 3. Интегрирано човешко развитие** – развитието се основава на цялостно разбиране на личността и на общността, обхващащо духовни, психологически, емоционални, физически, материални и икономически елементи.
- 4. Състрадание** – ние сме дълбоко трогнати от страданията на другите и имаме морален дълг да признаем хуманитарния императив да отговорим. „Сърцето вижда къде е необходима любовта и действа по съответния начин.”³
- 5. Шанс за бедните и уязвимите** – ние се ангажираме да се борим с дехуманизиращата бедност, която лишава хората от тяхното достойнство и човечност.
- 6. Уважение** – ние уважаваме религиозните традиции, култура, структури и обичаи, доколкото те укрепват и поддържат достойнството на човешката личност.
- 7. Солидарност** – ние работим солидарно с бедните хора за постигане на обща визия за установяване на справедлив свят, в който всички човешки същества получават онова, което по право е тяхно.

² Gaudium et Spes, #26/3

³ Pope Benedict XVI, *Deus Caritas Est*, #31(2005),

http://www.vatican.va/holy_father/benedict_xvi/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20051225_deus-caritas-est_en.html

Принципи

1. **Партньорство** - "Автентичното партньорство означава дългосрочен ангажимент към договорени цели, основани на споделени ценности, стратегии и информация. Характеризира се с честна обратна връзка, съвместно планиране, съпровождане, прозрачност и отчетност от двете страни и истинска откритост и чувствителност към нуждите, чувствата, опита, и мъдростта на другия."⁴
2. **Субсидиарност** – властта, решенията и отговорността трябва да се предадат на най-ниското ниво, на което те могат да бъдат правилно упражнявани, за да се извлече максимума от тях и да се надградят местните способности и ресурси.
3. **Участие** – ние гарантираме, че хората, на които служим, участват във вземането на решения в целия процес на планиране, управление, изпълнението и оценка на проектите, които предприемаме от тяхно име.
4. **Овластяване** – помагаме на хората да развият и реализират пълния си потенциал, за да могат да контролират и подобряват качеството на своя живот. Ние популяризираме активни, мощни местни общности с членове, играещи важна роля в гражданското общество.
5. **Независимост** – ние определяме нашите оперативни приоритети и програми и не позволяваме да бъдем използвани като инструменти на национални или външни, икономически или политически интереси.
6. **Управление и отчетност** – ние осигуряваме добро управление на поверените ни ресурси и полагаме всички усилия да бъдем отговорни пред онези, на които служим, пред тези, които подкрепят нашата работа и пред обществото като цяло.
7. **Равенство, универсалност, безпристрастност и отвореност към всички хора** – всички жени и мъже, момичета и момчета са създадени еднакви и имат свой уникален принос към нашия свят, колективно осъзнавайки това, което е напълно човешко. Ние служим на хората според техните обективни нужди, независимо от раса, възраст, пол, физически възможности, етническа принадлежност, вяра или политически убеждения. Ние се ангажираме с равнопоставено участие на всички групи в нашата работа.

⁴ Pontifical Council for Justice and Peace: "Compendium of the Social Doctrine of the Church" (http://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_councils/justpeace/documents/rc_pc_justpeace_doc_20060526_compendio-dott-soc_en.html, #192).

8. **Защита** – ние се стремим да осигурим безопасността на тези, с които работим и за които работим, в съответствие с нашата Политика за защита, Конвенцията на ООН за правата на детето и други добри практики.
9. **Местната икономика** – ние използваме местни ресурси и продукти и подкрепяме местната икономика, където е възможно, доколкото това не изчерпва доставките и не причинява хипер инфлация.
10. **Грижа за създаването и за въздействието върху околната среда** – ние защитаваме хората и планетата, насърчавайки положителната връзка с всички Божии творения. Ние се съобразяваме с околната среда и наследството на бъдещите поколения при планирането и изпълнението на нашата работа.
11. **Координиране** – ние се координираме тясно с правителствените структури, други неправителствени организации, гражданското общество и всички други заинтересовани страни, за да насърчим положителното сътрудничество.
12. **Застъпничество** – ние се застъпваме – на местно и национално ниво – от името на и заедно с бедните хора, за да засвидетелстваме и да адресираме проблемите им и невидимите или структурни причини за бедност и несправедливост.
13. **Учене и развитие на служителите** – ние се ангажираме да подобрим това, което правим и как го правим, чрез непрекъснати разсъждения, изграждане на капацитет, мониторинг, оценка, управление на знанията и стратегическо планиране. Инвестираме в нашите служители, за да гарантираме, че те притежават уменията и опита, за да разгърнат пълния си потенциал, и да гарантираме, че Каритас София прави най-голяма разлика за най-уязвимите хора в нашето общество.
14. **Грижа за служителите** – ние осигуряваме справедливи, достойни и устойчиви условия на труд за нашите служители и се грижим, насърчавайки добрите практики в развитието на човешките ресурси в съответствие с трудовото законодателство.

Приложение 3 – Кодекс за поведение

Кодексът за поведение определя нагласите и поведението, които се очаква да поддържат всички служители на Каритас София, доброволци и представители по всяко време, включително когато са извън служба или в отпуск. Той е тясно свързан с Етичния кодекс, който предписва ценностите и практиките на Каритас София. Служителите и доброволците на Каритас София:

ТРЯБВА	НЕ ТРЯБВА
1. Ценности и етика	
<ul style="list-style-type: none"> • Да гарантират, че по всяко време тяхното лично и професионално поведение е в съответствие с най-високите стандарти и отговаря на ценностите на Caritas, включително спазването на Кодекса за поведение и Етичния кодекс. • Да се отнасят с достойнство и уважение към всички хора (независимо от раса, цвят на кожата, пол, език, религия, политическо или друго мнение, национален, етнически или социален произход, собственост, увреждане, раждане или друг статус), създавайки среда, в която многообразието тържествува. • Да предприемат всички разумни действия в защита на другите. • Да уважават местните традиции и културни различия, които не са в противоречие с Етичния кодекс на Каритас София. • Да изпълняват задълженията си компетентно и с любов, без 	<ul style="list-style-type: none"> • Да налагат вярата си на другите, „осъзнавайки, че чистата и щедра любов е най-доброто свидетелство за Бога, в когото вярваме.“⁵ Трябва да се има предвид местната чувствителност, при изпълняване на религиозните практики. • Да нарушават никой от законите в страната, в която работят. • Да правят расистки, сексистки или обидни изявления, частно или публично. • Да уронват престижа на Caritas. • Да толерират и да бездействат при всякаква дискриминация, тормоз, злоупотреба, пренебрегване или експлоатация, които нарушават правата на другите. • Да не инициират и да не участват в какъвто и да е физически, словесен или невербален тормоз. Това може да включва (но не се ограничава до) физически или психологически заплахи, непосилен надзор,

⁵ Deus Caritas Est #31c

<p>предразсъдъци или дискриминация под каквато и да е форма.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Да изграждат солидарност и сътрудничество с хора от други Caritas организации. 	<p>унизителни забележки, блокиране на възможностите за развитие, умишлено изключване на колега от трудови дейности или социални събития, или настройване на провал с невъзможни задачи и срокове.</p>
<p>2. Конфликт на интереси, принуда и корупция</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Да декларират писмено всички свои потенциални или действителни конфликти на интереси (финансови, лични или семейни) по въпроси, свързани с работата на Каритас София или на техния ръководител. • Да разкрият всички свои обвинения или присъди. • Да бъдат прозрачни в действията си и в местонахождението си. 	<ul style="list-style-type: none"> • Да използват властовите си позиции за упражняване на натиск, извличане на услуги или лична изгода икономическа, професионална или политическа. • Да приемат услуги, подкупи или каквато и да е форма на лично обогатяване от колеги или партньори при всякакви обстоятелства.
<p>3. Управление на материалните активи и интелектуалната собственост на Каритас София</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Да поддържат високи стандарти за честност и почтеност във финансовата отчетност. • Да поддържат поверителността на всяка информация или знания, получени по време на изпълнение на задълженията им в Каритас София. 	<ul style="list-style-type: none"> • Да използват неправомерно активите и интелектуалната собственост на Каритас София или да им позволяват да станат обект на кражба, измама или друга вреда. • Да споделят или да излагат на риск лични данни на служители, доброволци или бенефициенти.

ТРЯБВА	НЕ ТРЯБВА
4. Мерки за безопасност и защита	
<ul style="list-style-type: none"> • Да се уверят, че личното им поведение е подходящо по всяко време. • Да осигурят приветлива, приобщаваща и безопасна среда за деца и уязвими възрастни, която предотвратява всякакви форми на злоупотреба и експлоатация. • Да действат в съответствие с указанията за здраве, безопасност и сигурност и да се стремят да защитят другите. • Да бъдат чувствителни, когато са сред деца (т.е. език, разговори, докосване, жестове) • Да се уверят, че контактът с деца се супервизира, придружава или се наблюдава от други възрастни. • Да се уверят, че при транспортирането на дете присъства възрастен човек. Ако това е невъзможно, да осигурят необходимото разрешение. • Да получат съгласие както от детето, така и от настойника му, преди да направят или да публикуват снимки или лична информация. 	<ul style="list-style-type: none"> • Да правят секс или да участват в каквато и да е сексуална дейност с дете⁶, включително непристойно докосване. Погрешната преценка относно възрастта на детето не е оправдание. • Да участват в унижително или грубо поведение спрямо деца, жени и уязвими възрастни (дори ако е приемливо в културно отношение). • Да обменят пари, работа, стоки или услуги за секс или сексуални услуги. • Да използват всяко устройство или социални медии, за да експлоатират или тормозят деца или уязвими възрастни. • Да използват позицията си, за да откажат съдействие или услуги или да предоставят преференциално отношение. • Да използват своята власт или позиция, за да поискат плащане, привилегия или друга полза. • Да участват в трафик на хора. • Да изпращат унижителни или вредни писмени или устни съобщения до дете или уязвим възрастен, вкл. сексуални. • Да изтеглят или споделят материали за експлоатация на деца. • Да немаат дете. • Да насърчават дете да се среща с тях извън свързаните с работата дейности или да заведат дете у дома си. • Да се оказват сами с дете (може да има изключения).

⁶ Дете е всеки човек под 18 години.

<ul style="list-style-type: none"> • Да спрат поведението незабавно, ако дете или уязвим възрастен изразява дискомфорт. 	<ul style="list-style-type: none"> • Да носят оръжие. • Да ползват наркотици или да консумират прекомерни количества алкохол. • Да помагат на бенефициентите с действия от интимен или личен характер, като ползване на тоалетна, ако те са в състояние да го направят самостоятелно.
--	--

Изпълнение на Кодекса на поведение

Изпълнителният директор е отговорен да гарантира, че целият персонал е информиран за Кодекса за поведение и се ангажира да го спазва, както и че документът се преглежда и актуализира редовно.

Нарушенията на Кодекса за поведение са основание за дисциплинарни действия, съизмерими с тежестта на нарушението. Това 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 са причина за незабавно прекратяване.

Задължение за докладване

Каритас София има политика на нулева толерантност и всеки служител или доброволец е длъжен незабавно да докладва за всякакви подозрения или притеснения относно нарушения на този Кодекс, особено в случаите, свързани с деца и уязвими възрастни. Всички нарушения на **4. Мерки за безопасност и защита** трябва незабавно да бъдат докладвани на zakrila@caritas-sofia.org, както и на изпълнителния директор. Процесът на докладване на тези и други опасения може да бъде намерен в Политиката за обработка на инциденти и оплаквания.

Поверителност

Всички разкрития ще бъдат третирано поверително. Всеки, който докладва относно сериозни злоупотреби, ще бъде защитен, при условие че опасенията са повдигнати добросъвестно. Липсата на доклад за опасения и умишлените неверни твърдения са сериозно дисциплинарно нарушение и ще бъдат разследвани и третирано съответно.

Приложение 4 – Формуляр за потвърждение

Всички служители на Каритас София на всички нива, както и консултанти, доброволци, стажанти и партньори по проекти на Каритас София трябва да прочетат, подпишат и спазват Политиката за защита, която насърчава етичното поведение и забранява злоупотребата и експлоатацията на деца, уязвими възрастни и други преки или косвени бенефициенти.

Разбирам ангажимента на Каритас София да защитава правата и достойнството на деца, уязвимите възрастни и другите бенефициенти, да ги предпазва от злоупотреби и експлоатация и да очаква от всички свои служители и сътрудници да се държат професионално и етично, както е дефинирано в Политиката на Каритас София за защита.

Прочетох Политиката за защита, Етичния кодекс и Кодекса за поведение на Каритас София изцяло и разбирам следното:

- Моя е отговорността да се запозная с всички документи на Каритас София по тази тема.
- От мен се изисква да спазвам стандартите на поведение, описани в Политиката за защита, Етичния кодекс и Кодекса за поведение.
- Определенията за защита, злоупотреба и експлоатация в Речника на термините.
- Длъжен съм да докладвам за злоупотреба и експлоатация, извършени от хуманитарни работници, независимо дали са от Каритас София или не.
- Как да докладвам, в съответствие с процедурите за докладване на Каритас София, поддържайки пълна поверителност.
- От мен се изисква да завърша обучение по закрила.
- Ако имам някакви въпроси, моя отговорност е да попитам моя ръководител или назначените служители, работещи по Защита.

Всяко нарушение на Политиката и липса на доклад може да доведе до дисциплинарни действия, включително прекратяване или уволнение.

Имена

Подпис

Дата

Това съгласие се съхранява в личното досие на служителя.

Приложение 5 – Формуляр за докладване

Информация за потърпевшия / свидетеля	Имена:	Страна на произход:	Възраст (приблизително, ако е неизвестна)	Пол:	Друга съществена информация
Ако потърпевшият / свидетелят е под 18, моля, представете данни на родител/настойник					

Информация за извършителя/ите	Имена / прякори и / или кратко описание:	Позиция на извършителя/ите:	Друга съществена информация
Информация за инцидента *ВАЖНО – Докладвайте само това, което потърпевшият казва. Не е Ваша отговорност да разследвате.	Дата и място:	Вид инцидент (напр., сексуално/ емоционално/ физическо насилие, експлоатация,...)	Описание на инцидента (моля подайте колкото е възможно по-подробна информация, включително ако на мястото на произшествието са присъствали и други хора):

Аз (име на потърпевшия/свидетеля) _____ потвърждавам, че горната информация е вярна, доколкото ми е известно.

Подпис на потърпевшия/свидетеля:

Контакт (ако съществува):

Дата:

Място:

Уверете се, че контактът с децата е супервизиран, придружен или поне проследен от възрастни!

Приложение 6 – Политика за обработка на инциденти и оплаквания

Вътрешно докладване

Системата за вътрешно докладване се използва в случаите, когато служителите и/или доброволците на Каритас София имат основателно подозрение за неправомерно поведение, злоупотреба или експлоатация от други, работещи в Каритас София или в друга организация.

Отговорност на всички представители на Каритас София е да докладват всякакви опасения относно експлоатация и злоупотреби. Целта е да се съобщават за притеснения, включително слухове, възможно най-скоро и възможно най-пряко, като се включат възможно най-малко хора, за да се запази най-добре поверителността.

Процедура за докладване

- Случаите на непрофесионално поведение от служители или доброволци на Каритас София, които нарушават Етичния кодекс или първите три раздела на Кодекса за поведение, не могат да бъдат оставени без последствие. Ако служителят, който е наблюдавал или има подозрение за извършено нарушение, прецени, че деянието е незначително, той може да проведе разговор с провинилия се колега. Тези разговори целят даване на добронамерена и конструктивна обратна връзка с цел коригиране на неподходящо поведение. Този принцип се основава на християнските ценности: „Ако съгреши против тебе брат ти, иди и го изобличи насаме; ако те послуша, спечелил си брата си. Ако не послуша, вземи със себе си още едного или двама, та с устата на двама или трима свидетели да се потвърди всяка дума. Ако ли пък не послуша тях, обади на църквата; но, ако и църквата не послуша, нека ти бъде като езичник и митар.“
- Ако служителят прецени, че провеждането на разговор е неподходящо, нарушението трябва да бъде докладвано на прекия ръководител.

- В случай, че след провеждане на разговор не последва корекция на поведението и нарушението се повтори, то трябва да бъде докладвано на прекия ръководител.
- Твърденията за злоупотреба, експлоатация или други **нарушения на раздел 4 от Кодекса за поведение (Мерки за безопасност и закрила)** трябва да бъдат докладвани в **писмена форма на zakrila@caritas-sofia.org, с копие до изпълнителния директор.**
- В случай на нарушение на Политиката за защита или Кодекса за поведение от **Изпълнителния директор**, първоначалният доклад за предполагаемо неправомерно поведение трябва да се отправи до **председателя на Управителния съвет.**

Обработка на докладваните инциденти

1. За случаи на **непрофесионално поведение**, прекият ръководител трябва да организира лична среща с обвинения човек. Разговорът по време на срещата трябва да бъде обобщен и документиран писмено, а ръководителят може да избере да копира служители с по-висок ранг в имейл, 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 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 са причина за незабавно прекратяване.

2. Когато има **твърдения за злоупотреба, експлоатация или други нарушения на раздел 4 от Кодекса за поведение (Мерки за безопасност и закрила)**, засегнатият трябва да бъде насочен към всички подходящи служби и може да последва разследване по случая. Разследването трябва да се проведе вътрешно от висши ръководители и да завърши с окончателен доклад, съдържащ препоръки. Заключениеята от доклада могат да доведат до прекратяване на договора на обвиняемия или други дисциплинарни мерки. Експлоатацията и злоупотребата представляват актове на тежко нарушение и са причина за незабавно прекратяване.

Доклади за други организации

В случай, че е подаден сигнал от бенефициент, партньор, доброволец или служител на Каритас София срещу представител на партньорска организация, формулярът за докладване трябва да бъде попълнен и изпратен на zakrila@caritas-sofia.org, с копие до изпълнителния директор.

Координаторът по изпълнение Политиката за защита и изпълнителният директор ще се свържат с докладващия за инцидента, за да представят 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 Каритас София, като бенефициент, дарител, партньор или гражданин, може да подаде оплакване. Оплакването е израз и изявление, че нещо е незадоволително или неприемливо по отношение на предписания стандарт за качествена работа или е свързано с действията или бездействията на служители на Каритас София, които пряко или косвено причиняват вреда на засегнатата страна.

Оплакването може да засяга следните ключови области, но не се ограничава до:

1. Поведение на служители, доброволци или представители на Каритас София.
2. Финансови нередности, като злоупотреба със средства, измама или корупция.
3. Експлоатация и злоупотреба.
4. Емоционално насилие като заплаха, унижение и тормоз.

Външните оплаквания трябва да се подават **в писмен вид до** zakrila@caritas-sofia.org. Ако оплакването се отнася до координатора по изпълнение на Политиката за защита, то може да бъде отправена директно до изпълнителния директор или председателя на Управителния съвет.

В случай на сериозни опасения относно практиката на организацията могат да се подават оплаквания до Каритас България на адрес: zakrila@caritas.bg

Поверителност

Каритас София ще защити поверителността на всички сигнали във възможно най-голяма степен, за да защити всички страни (от смущение, дискриминация, тормоз или отмъщение) и да защити целостта на всяко разследване.

Оплакванията ще се оценяват и разглеждат за всеки отделен случай, следвайки стриктно правилото за поверителност.

Всеки, който добросъвестно изрази съществени опасения относно сериозни злоупотреби, ще бъде защитен от виктимизация или каквото и да било друго вредно отношение. Умишлено неверните твърдения са сериозно дисциплинарно нарушение и ще бъдат разследвани и третирани съответно.

Приложение 7 – Процес на разследване

1. **Получаване на сигнал** - първоначалният доклад трябва да се направи с помощта на формуляра за докладване на инциденти.
2. **Вземете управленско решение за това как да постъпите**. Проведете разследване, ако:
 - Има достатъчно информация, за да се посочи евентуално нарушение;
 - Има достатъчно доказателства, за да се определи дали оплакването да бъде уважено или не.
3. (Ако решите да разследвате) **определете разследващ екип**, вкл. ръководител, който да наблюдава разследването, и поне двама души, които да участват във всички интервюта. Всички в екипа трябва да бъдат професионални, отговорни, квалифицирани и да нямат личен или професионален интерес от оплакването. Официално потвърдете получаване на сигнала и действието, което Каритас София предприема, както и контакти за обратна връзка / оплакване.
4. **Планирайте разследването и направете оценка на риска** – в самото начало разследващите трябва да установят дали жалбоподателят или някой друг е непосредствено изложен на риск от физическа (бременност, наранявания от нападение) или нефизическа (психологическа травма, икономическа загуба) заплаха. Трябва да се имат предвид рисковете, свързани със самото разследване и отмъщение от засегнатата страна. Трябва да се направят всички необходими препратки към специалисти, които имат необходимия опит (напр. лекари, травматолози, организации осигуряващи настаняване или специалисти по сигурността).
5. **Съберете и проучете основни материали и документални доказателства** – включително преглед на показанията на свидетели; събиране на всякакви веществени доказателства (снимки, фотокопия или подробни описания); и получаване на всякакви официални записи (финансови записи, телефонни записи, дневници). Всички доказателства трябва да бъдат поставени в

защитена среда, достъпна само от разследващия екип. Всички виртуални записи трябва да бъдат архивирани на повече от едно (защитено) място.

6. **Интервюируйте свидетелите** – сигнализиращият и субектът на сигнала ще бъдат ключови свидетели. Следователите трябва да говорят с всеки друг, който има съответна информация. Субектът на жалбата се интервюира последен, за да може да се събере възможно най-много информация и да се смекчат всякакви заплахи. Цялата информация, събрана по време на интервютата, трябва да бъде записана възможно най-скоро след тях.

7. Изгответе **разследващ доклад** – докладът съдържа заключенията на разследващите дали въз основа на наличните доказателства е налице нарушение на съответните стандарти за поведение. Той също така трябва да включва препоръки относно следващите стъпки. За всеки предмет на оплакването трябва да се изготви отделен доклад за разследване, тъй като това ще улесни образуването на дисциплинарно производство, ако се установи нарушение.

8. **Завършете разследването и организирайте подходящи последващи действия** – това може да включва дисциплинарно производство или прекратяване на договор за субекта на оплакването, както и препоръки за допълнителна подкрепа за всички жертви.

Приложение 8 – Политика за борба с тормоза

Цел

Каритас София се ангажира да осигури професионална работна среда, без заплахи, враждебност, унижения, тормоз или други престъпления, които могат да попречат на работата или достойнството на дадена личност.

Тормоз от всякакъв вид - вербален, физически, визуален - няма да се толерира. Това включва, но не се ограничава до тормоз въз основа на раса, цвят на кожата, религия, философски или политически идеи, пол, възраст, национален произход или произход, увреждане, медицинско състояние, семейно положение или някакъв защитен статус, определен от закона. Тормозът на колеги и хора, с които работим, е еднакво забранен.

Обхват

Тази политика се отнася до:

- Всички служители и доброволци на Каритас София.
- Всички организации и хора, работещи от името на Каритас София.

Отговорност за докладване

Всички служители, и по-специално ръководителите, носят отговорност за поддържане на работната среда без тормоз. Всеки служител, който узнае за инцидент с тормоз, независимо дали става свидетел на инцидента, разказва му се или е обект на това, силно се насърчава да докладва в съответствие с Политиката за обработка на инциденти и оплаквания (Приложение 6).

Тормозът над всяко лице, с което работим, от служител или доброволец на Каритас София трябва да бъде незабавно докладван.

Поверителност

Всички доклади ще бъдат незабавно разследвани, като се отчита поверителността на всички участващи в съответствие с Политиката за обработка на инциденти и оплаквания (Приложение 6).

Отмъщение

Каритас София забранява отмъщението по какъвто и да е начин към всеки, който е изразил притеснения относно тормоз, сексуален тормоз или

дискриминация срещу друг човек. Не се предприемат никакви неблагоприятни действия по отношение на заетостта на служителите, които добросъвестно докладват за предполагаем тормоз.

Настоящата политика е приета
от Управителният съвет на сдружение "Каритас София"
на 24 септември 2020 г.
и е редактирана от същия в частта „Процедура за докладване“
на 13 април 2021 г.

.....
проф. д-р Росица Николова
Председател на Управителния съвет