



**Карітас України**  
Міжнародний Благодійний Фонд  
CARITAS UKRAINE

Затверджую:  
Президент  
МБФ «Карітас України»

(Підпис)  
«15» червня



**Процедура розгляду чутливих скарг та надання зворотного зв'язку  
У мережі КАРІТАСУ УКРАЇНИ**



## 1. Вступ

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

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

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

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

### Мета цих правил:

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

### 1.1. Сфера застосування та обмеження правил

Скарга – це вислів та твердження про те, що щось є незадовільним або неприйнятним відносно встановленого стандарту якості роботи, або пов'язане з діями або бездіяльністю з боку персоналу та партнерів, які прямо чи опосередковано спричиняють шкоду постраждалій стороні.

### 1.2. Які існують типи скарг:

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

### **Анонімні скарги**

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

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

### **Зловмисні скарги**

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

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

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

### **1.3. Хто може подавати скаргу?**

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

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

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

Будь-яка особа може подати скаргу Фахівцю з обробки скарг через встановлені канали зворотного зв'язку ( гаряча лінія, форма на сайті, електронна скринька) або особисто Особі Відповідальній за Впровадження Системи Убезпечення, далі-ОВВСУ, (особиста зустріч, телефон, електронна скринька) у разі інциденту, який з нею трапився, або свідком якого стала ця особа. Співробітники не несуть відповідальність за прийняття рішення про тип порушення правил та процедур, але вони зобов'язані повідомляти про свої занепокоєння та підозри. Обов'язок повідомляти про проблеми, що виникають внаслідок акту порушення

правил, може виникнути, коли співробітники мережі Карітасу України стають свідками, або коли вони підозрюють чи отримують скаргу із зазначенням такого порушення.

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

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

### 1.5. Основні види скарг

Основними видами скарг є чутливі скарги та програмні скарги.

#### Чутливі:

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

**Скаржник може подати скаргу щодо наступного:**

1. Поведінка співробітників, стажерів, волонтерів, консультантів, постачальників та партнерів мережі Карітасу України.
2. Фінансові питання, такі як зловживання коштами, шахрайство, корупція або конфлікт інтересів.
3. Домагання, включаючи сексуальну експлуатацію та зловживання
4. Будь-які типи фізичного або психологічного насилля.

### Програмні скарги <sup>1</sup>:

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

Програмні скарги будуть також зареєстровані у базі даних. Однак відповідальність за обробку, розгляд та відповідь на скарги покладається на місцевий офіс. Після реєстрації скарги Фахівець з обробки скарг надсилає скаргу національному менеджеру з моніторингу та оцінки. Менеджер з моніторингу та оцінки надсилає скаргу локальному Директору, локальному Спеціалісту з моніторингу та оцінки, національному Менеджеру проекту (який є менеджером проекту, в який була подана скарга). Скарга обробляється, розглядається на локальному рівні. Контроль за розглядом скарги та своєчасною відповіддю здійснює національний Менеджер з моніторингу та оцінки.

#### 1.6. Конфіденційність

Усі скарги (чутливі або програмні), будуть розглядатися із дотриманням конфіденційності. У деяких випадках може знадобитися розкриття інформації третім сторонам. Це вирішуватиметься в кожному конкретному випадку та, наскільки це можливо, за згодою

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

скаржника. Ці два типи скарг повинні розглядатися по-різному з урахуванням конкретних вимог та будь-яких ризиків для залучених сторін.

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

Інформація щодо скарг та пов'язаних з ними розслідувань повинна передаватися лише на основі необхідності знання інформації, чітко визначеної для кожного випадку. У разі порушення конфіденційності «Карітас України» може вжити дисциплінарних заходів, крім таких випадків:

- розкриття інформації передбачено законодавством;
- розкриття інформації вимагається керівництвом в інтересах усіх залучених сторін;
- розкриття інформації вимагається донором проекту, в якому стався інцидент;
- розкриття інформації необхідне для проведення спеціальної експертизи (медичної, юридичної, тощо).

Скарги, що вказують на можливе кримінальне правопорушення, повинні передаватися «Карітасом України» на розгляд органів, відповідальних за розслідування таких питань.

## **2. Порядок розгляду скарг**

### **2.1. Отримання скарги**

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

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

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

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

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

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

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

## **2.2. Реєстрація скарг**

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

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

## **2.3. Розгляд чутливих скарг**

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

### Загальне правило:

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

## **2.4. Чутливі скарги**

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

Всі скарги розглядатимуться із суворим дотриманням конфіденційності.

## 2.5. Процес розслідування

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

Терміни завершення розслідування залежать від складності справи. Мета полягає в тому, щоб провести слідство у найкоротший розумний термін, в ідеалі не більше шістдесяти днів з моменту отримання скарги. Остаточний звіт передається КРЧС для розгляду та затвердження.

Рішення про необхідні дії після завершення процесу розслідування, прийматиме КРЧС. Президент Карітасу України контролює виконання рішення.

### Підтримка людей, з якими стався чутливий інцидент

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

Будь-який персонал та бенефіціари, на яких впливає процес розслідування, також буде підтриманий:

- Доступ до медичної та психосоціальної підтримки через внутрішнього або зовнішнього спеціаліста
- Для персоналу - практична підтримка під час розслідування, починаючи від підтримки менеджера з персоналу, щодо інформування відсутності людини на роботі колегам, а також допомога у підготовці повернення на роботу, з регулярним інформуванням щодо наступних кроків
- Для персоналу - доступ до наставника/ментора для формування впевненості у поверненні на роботу
- При потребі доступ до тренінгів, наприклад, з надання першої психологічної допомоги для підвищення стійкості.
- Забезпечення захисту, якщо людина знаходиться у небезпеці

## 2.6. Повідомлення результатів

Прямий обов'язок САДЗІ звітувати про хід розслідування до КРЧС.

Проте, обов'язок повідомлення про хід розслідування скажникам лежить на Фахівці з обробки скарг. У разі повідомлення щодо чутливої скарги, скажник, якщо він одночасно не є жертвою, не має права отримувати інформацію про результати розслідування. Фахівець з

обробки скарг надасть скаржнику інформацію про те, чи є скарга обґрунтованою, чи ні. Жодна інша інформація та подробиці не розголошуватимуться. При наданні пояснень, особи або свідчення інших свідків ніколи не повинні бути розголошені.

### Предмет скарги

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

## **2.7. Процедура апеляції**

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

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

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

### **3.1. Опис**

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

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

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

### **3.2. Цілі**

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

### **3.3 Склад**

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

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

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

### 3.3.1 Склад КРЧС залежно від виду скарги:

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

- Національний ОБВСУ 1
- Національний ОБВСУ 2
- Генеральний Секретар

Етапи розгляду скарги:



Склад комісії у разі, якщо ймовірно порушення висунуто Президенту Карітасу України або Генеральному Секретарю:

- Національний ОБВСУ
- Призначена особа від Церкви
- Призначений Член Правління

Етапи розгляду скарги:



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

- Національний ОБВСУ 1
- Національний ОБВСУ 2
- Локальний директор

Етапи розгляду скарги:



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

- Національний ОБВСУ
- Особа, відповідальна за проведення внутрішніх аудитів
- Локальний директор

Етапи розгляду скарги:



Склад комісії у разі, якщо звинувачення у ймовірному порушенні висунуте Локальному Директору.

- Національний ОБВСУ 1
- Національний ОБВСУ 2
- Призначена особа від Церкви

Етапи розгляду скарги:

#### Підготовчий етап

- Інформування Церкви
- Прохання призначити учасників процесу зі сторони Церкви

#### Комісія

- Національний ОБВСУ 1
- Національний ОБВСУ 2
- Призначена особа від Церкви

#### Дії

- Поінформування сторін, Президента КУ
- Призначення Спеціалісти-аналітики збору та аналізу інформації
- Призначення додаково спеціаліста з розслідування від Церкви

#### Вирішення справи

- Розгляд основної додаткової інформації
- Прийняття рішення базуючись на фактах

#### Виконання рішення

- Рішення виконується Президентом КУ та Церквою

### 3.4 Обов'язки

Обов'язки КРЧС:

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

Комісія виносить остаточне рішення. Президент Карітасу України контролює виконання рішення.

### 3.5 Конфіденційність

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

### **3.6 Чутливі скарги**

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

### **3.7. Засідання**

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

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

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

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

## **4. Фахівець з обробки скарг**

### **4.1. Опис**

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

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

### **4.2. Цілі**

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

### **4.3. Обов'язки**

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

- щоденний прийом скарг по всіх встановлених каналах зворотного зв'язку ( гаряча лінія, форма зворотного зв'язку на сайті, електронна скринька)
- Реєстрація скарги у внутрішній системі
- Якщо інцидент стався в локальній організації – обов'язкове повідомлення локального директора;
- надання підтвердження скаржнику, що скарга отримана;
- інформування скаржника на всіх етапах;
- координація засідань Комісії з розгляду чутливих скарг; ведення протоколів засідань Комісії;
- зворотний зв'язок із скаржником та залученими до скарги сторонами, якщо це необхідно;
- дотримання конфіденційності;

- створення внутрішньої системи реєстрації скарг, реєстрація та відстеження всіх отриманих скарг та забезпечення належного документування відповідей та результатів, що реєструються в системі;
- проведення аналізу даних та складання аналітичних звітів кожні пів року; організація та проведення зустрічей менеджменту для вдосконалення Процедури розгляду скарг та надання зворотного зв'язку;
- надання інформації про всі запити, пов'язані із скаргами, отриманими від КІ, КЄ та донорів;
- інформування бенефіціарів, співробітників та партнерів Карітасу України про Процедуру розгляду скарг та надання зворотного зв'язку «Карітасу України»;
- перевірка того, що інформація про те, як і куди скажитися, оновлюється та доступна на веб-сайті «Карітасу України» та сайтах єпархіальних та парафіяльних Карітасів; інформаційні листівки, плакати, тощо, що є у наявності у всіх єпархіальних та парафіяльних Карітасів в Україні

#### 4.4 Знання, навички та компетенції

- Вища освіта в сфері психології;
- Ознайомлення та розуміння структури, взаємовідносин, функцій та відповідальності в межах організації «Карітас»;
- досвід адміністративної роботи, написання звітів, підготовка та проведення ділових зустрічей;
- відмінні навички спілкування;
- можливість швидко засвоїти цілу низку складної інформації та робити експертні судження;
- високий рівень точності, об'єктивності та уваги до деталей;
- здатність долати конфліктні ситуації;
- ефективне управління часом та дотримання термінів;
- знання, розуміння та здатність застосовувати міжнародні стандарти щодо захисту та підзвітності.

#### 4.5 Призначення

Фахівець з обробки скарг працює у Національному офісі «Карітасу України» у Києві.

#### 4.6 Підпорядкування та підзвітність

Фахівець з обробки скарг підпорядковується Начальнику відділу організаційного розвитку

Якщо подається скарга на Начальника, Фахівець з обробки скарг звітує Директору з Організаційного розвитку та адміністрування. Якщо скарга подається на Директора, Фахівець з обробки скарг звітує Президенту «Карітасу України».