

Дбаємо про Убезпечення

**Посібник для впровадження системи
Убезпечення в організаціях мережі
Карітасу України**

політики · процедури · випадки · рекомендації · інструменти



Матеріали укладені в рамках проєкту «Посилення організаційної спроможності мережі Карітас України у сфері захисту та охорони дітей»

Рік видання: 2025

Видавництво: Карітас України

Кількість сторінок: 213

Мова видання: українська

Категорія: посібник для працівників, волонтерів і партнерів організацій-членів мережі Карітасу України

Головний редактор та упорядник:

Яцишин Марта, менеджер з впровадження політик і системи Убезпечення Карітасу України

Група співавторів:

о. Андрій Нагірняк, директор Директорату з питань мережі та ідентичності Карітасу України

Сорока Ольга, директор Департаменту організаційного розвитку мережі Карітасу України, менеджерка проєкту «Посилення організаційної спроможності мережі Карітас України у сфері захисту та охорони дітей»

Лазоревич Ірина, менеджер з впровадження політик і системи Убезпечення Карітасу України

Миронова Анастасія, менеджер з впровадження політик і системи із захисту дітей Карітасу України

Герасимович Марина, фахівець з обробки скарг Карітасу України

Богословська Альона, асистент менеджера проєкту «Посилення організаційної спроможності мережі Карітас України у сфері захисту та охорони дітей»

Редактор: Павлишин Юлія

Дизайн та верстка: Іванова Люся

Зміст

Передмова	5
Як користуватися посібником?	8
Хто ми?	10
Наші цінності та принципи	16
Керуємось гуманітарними принципами і стандартами	21
Політики і процедури системи Убезпечення в мережі Карітасу України	24
Наші політики	25
Сфера застосування і нормативна основа	27
Етика і поведінка в нашій спільноті	32
Кодекс етики і поведінки – усе починається з мене	33
Взаємовідносини з колегами, партнерами і людьми в потребі	38
Захист власності та репутації	50
Вступ до Убезпечення	60
Політика Убезпечення	63
5 основних вимог системи Убезпечення:	65
Дотримання конфіденційності	66
Убезпечення від всіх форм насильства і зловживань	73
Захист від зловживань та експлуатації	74
Протидія домаганням, дискримінації та цькуванню	79
Політика протидії торгівлі людьми	82
Захист дітей і вразливих дорослих	91
Принципи і стандарти захисту дітей і вразливих дорослих	92
Превенція порушень	99
Розпізнавання і реагування на випадки порушень	106
Правила щодо конфлікту інтересів	120
Що таке конфлікт інтересів?	121
Правила задля запобігання конфлікту інтересів	126
Розкриття і врегулювання конфлікту інтересів	134
Протидія корупції і шахрайству в нашій мережі	138
Визначення корупції і шахрайства	139
Правила задля протидії корупції і шахрайству	145
Заходи для запобігання корупції і шахрайству	148
Процедури системи Убезпечення	155
Безпечний рекрутинг і навчання персоналу	156
Механізм зворотного зв'язку	160
Процедура розгляду звернень чутливого характеру	168
Заключне слово	174
Додатки	175



A row of white canvas tote bags is shown, with the focus on the one in the foreground. Each bag features a blue and yellow logo consisting of a stylized cross with a sunburst. To the right of the logo, the text "КАРИТАС УКРАЇНИ" is printed in blue Cyrillic, and below it, "CARITAS UKRAINE" is printed in blue capital letters. The bags are arranged in a line, receding into the background.

КАРИТАС УКРАЇНИ
CARITAS UKRAINE

Передмова

- Замість вступу
- Як користуватися посібником?



«Гідність людської особи закорінена в тому факті, що людина сотворена на образ і подобу Божу. Наділена духовною й безсмертною душею, розумом та вільною волею, людська особа спрямована до Бога й покликана до вічного душевного і тілесного блаженства».

Катехизм Католицької Церкви. Компендіум, 358¹

Замість вступу

Перед вами не просто посібник. Це книга, в якій зібрано найцінніші правила і практики, які визначають підхід Карітасу України до всього, що ми робимо. Кожен, хто долучається до нашої великої команди, стає партнером чи в будь-який спосіб має справу з Карітасом України, може переконатися, що наша праця базується на чітких цінностях і принципах, які через внутрішні документи (політики і процедури) проникають у кожен напрямок повсякденної роботи працівників і волонтерів. Ми прагнемо, щоб простір, який ми творимо, був безпечним і завжди орієнтований на людину, тому найперше шануємо гідність, права і потреби всіх, з ким контактуємо.

*«"Карітас України" – це велика спільнота, яка випромінює любов до ближнього вже протягом 30 років. Людяність, любов та професійність допомагають нам в якнайкращий спосіб служити ближнім, особливо у такі складні часи».*³

Тетяна Ставничи, президентка Карітасу України

«Існують певні дуже чіткі стандарти, за якими має працювати кожна організація мережі Карітасу. Ці стандарти розроблені на міжнародному рівні, і цим стандартам має відповідати організація Карітасу. В такий спосіб ми можемо гарантувати, що діяльність здійснюється прозоро, допомога відповідає, зокрема, принципів "Не нашкодь", існує підзвітність і зворотний зв'язок, а значить люди можуть висловлювати свою думку про те, чи немає якихось порушень. Все це впроваджується в усій мережі, і це дає нам спроможність бути організаціями, яким довіряють».

о. Андрій Нагірняк, директор Директорату з питань мережі та ідентичності Карітасу України

«Карітас України як мережа благодійних організацій має на меті турботу про людину, а тому створює безпечні межі взаємодії всередині, а також назовні, щоб між працівниками, волонтерами, партнерами та людьми в потребі плекались стосунки людяності, доброзичливості та пошани. Тільки через увагу й повагу до людської гідності зможемо розбудувати професійні, ефективні, спроможні благодійні організації Карітасу, при цьому дотримуючись засади "Не втратити людину" в собі і в людині, яку зустрічаємо на своєму шляху».

Ольга Сорока, директор Департаменту організаційного розвитку мережі Карітасу України

«Система Убезпечення, як компас, дозволяє впевнено орієнтуватися в будь-яких умовах і служити в найкращий спосіб тим людям, яких ми зустрічаємо. Впровадження цих стандартів у щоденну роботу – це найважливіше завдання і відповідальність кожного, хто творить простір Карітасу».

Яцишин Марта, менеджер з впровадження політик і системи Убезпечення Карітасу України

«Система Убезпечення Карітасу України є основою для створення безпечного та захищеного середовища, де кожна людина відчуває себе гідно і впевнено. Впровадження системи Убезпечення дозволяє не лише відповідати міжнародним стандартам, але й підсилювати довіру бенефіціарів до нашої роботи, підтримувати тих, хто потребує допомоги, та будувати спільноту, засновану на любові й милосерді».

Лазоревич Ірина, менеджер з впровадження політик і системи Убезпечення Карітасу України

«Для всієї мережі Карітасу України особливо важливим завданням є забезпечення професійності й безпечності усіх видів послуг і благодійної допомоги, яка надається у різних регіонах України. Поруч з кожною дитиною повинні бути безпечні дорослі, які мають знання і навички задля реагування на можливі виклики й загрози. Карітас України прагне бути осередком безпеки і захисту для кожної дитини, підтримкою і опорою для українських сімей».

Анастасія Миронова, менеджер з впровадження політик і системи із захисту дітей Карітасу України

«Убезпечення є частиною всього, що ми робимо. Убезпечення – це відповідальність кожного, щоб поширювати належну практику убезпечення, виконуючи свою роль і демонструючи власну поведінку».

Марина Герасимович, фахівець з обробки скарг Карітасу України

Як користуватися посібником?

Цей посібник – це практична інструкція для ознайомлення, вивчення і застосування правил, принципів і процедур системи Убезпечення, що діють в мережі Карітасу України. Ми розробляли його як зручний інструмент, який допоможе новоствореним організаціям впровадити наші політики і процедури в поточну роботу, але також мали на меті надихнути вже діючі команди на посилення їх організаційної спроможності в частині убезпечення.

Ми прагнули, щоб цей посібник був не лише корисним, але й зручним, тому обрали дружній для користувача формат, який включає: чітку тематичну структуру, виділені інформаційні блоки, опис практичних випадків і рекомендацій, відповіді на найбільш поширені питання. Звертайте увагу на вказані нижче інфографічні зображення, щоб легко орієнтуватися в поданому матеріалі.



Глосарій



Обов'язки



Цитата



Заборони



Рекомендації



Процедури



Випадки



Персонал



Поширені питання
(FAQ)



Афілійовані особи



Додаткова інформація



Люди в потребі /
бенефіціари



Цінності та принципи

ІДИ ТИ РЪБИ ТАК САМО (ЛК. 10:37)

ІС-ХР



Хто ми?

- Наші цінності та принципи
- Керуємось гуманітарними принципами і стандартами



«Щоб не відвертати своїх сердець від брата і сестри, які страждають поруч із нами, хочемо наслідуючи милосердного самарянина, зупинитися перед людською долею і похилитися над нею в жесті милосердної і співчутливої любові, яку Господь вливає своїм Духом у наші душі».

Послання Синоду Єпископів Української Греко-Католицької Церкви
«Залишиться вам одне – те, що ви дали вбогому!», 2020, 1⁵

Хто ми?



Карітас України – це національна мережа благодійних організацій, заснованих Українською Греко-Католицькою Церквою⁶ (об'єднує національні офіси в м. Києві та м. Львові і місцеві організації, розташовані в різних регіонах України), яка створює системні та сталі рішення, що допомагають людині вийти з кризи та жити з гідністю.



В Україні діють дві національні мережі Карітасу, одна заснована Українською Греко-Католицькою Церквою – Карітас України, інша заснована Римсько-Католицькою Церквою – Карітас-Спес Україна.



Слово «**Карітас**» означає водночас любов і милосердя, співчуття та благодійність.



«Як показує приклад доброго самарянина з притчі, християнське милосердя є насамперед простою відповіддю на те, що в конкретній ситуації є безпосередньою необхідністю: голодних треба нагодувати, нагих зодягнути, хворих лікувати, щоб вони були сповнені надією на одужання, ув'язнених відвідати і т. п.»

Енцикліка Папи Венедикта XVI «Бог є любов» (лат. *Deus Caritas Est*), 31A⁷

Ми також є частиною міжнародної мережі Карітасу Європи та Карітасу Інтернаціоналіс, що надає нам змогу залишатися поряд із людьми в громадах України і діяти однаково професійно на локальному і на глобальному рівнях.



До міжнародної родини Карітас входить понад 160 національних організацій у понад 200 країнах світу. Конфедерація Карітас Інтернаціоналіс є членом Конференції міжнародної католицької організації Папської ради «Cor unum», яка має консультативний статус в ЮНЕСКО та інших організаціях ООН, Ради Європи і Організації африканської єдності, а також співпрацює зі структурами Європейського Союзу та багатьма відомими політиками і громадськими діячами.



[Посилання на сайт](#)



[Посилання на сайт](#)



[Посилання на сайт](#)

У своїй діяльності Карітас України черпає натхнення зі Святого Письма, Традиції і досвіду Церкви, Соціального Вчення Католицької Церкви, принципів та рекомендацій, викладених у документах Римської Апостольської столиці, Синоду єпископів і Глави та Отця УГКЦ, зокрема тих, які стосуються соціальних питань (Апостольський лист *Motu Proprio* Папи Венедикта XVI «*Intima Ecclesiae Natura*» (Внутрішня природа Церкви) про харитативне служіння, партикулярне право УГКЦ).



- Катехизм католицької Церкви – правильно, органічно й систематизовано подані основні положення Святого Письма, Традиції та Вчительського уряду Церкви¹⁰
- Компендіум катехизму Католицької Церкви – вірний і стислий синтез Катехизму Католицької Церкви¹¹
- Компендіум соціального вчення Церкви – збірник соціального вчення Церкви¹²
- Катехизм «Христос – наша Пасха» – офіційний текст віровчення Української Греко-Католицької Церкви¹³
- Документи УГКЦ про соціальне служіння¹⁴

Діяльність Карітасу України як мережі благодійних організацій є виявом служіння Української Греко-Католицької Церкви, виразником християнських цінностей у здійсненні благодійної діяльності на користь людей в потребі, незалежно від їхньої національної, релігійної чи расової приналежності. Вкорінені в Божому Слові та Традиції Церкви, скеровані Соціальною Доктриною Церкви, служимо найбільш потребуєчим в любові для цілісного розвитку особи, громади і суспільства (через духовність зустрічі та розвиток культури благодійності).

Карітас завжди скерований на зустріч із конкретною людиною в її переживаннях і потребах:

- ми віримо, що кожна людина є неповторною, унікальною та цінною;
- ми не допускаємо жодного прояву зневаги до особи;
- ми поважаємо права людини, культурні особливості та їх значення в поведінці людини;
- ми поважаємо гідність тих, кому надаємо допомогу.



Візія

Наша візія – формування суспільства, де кожна людина може розвиватися і жити в мирі, любові та гідності.

Місія

Місія Карітасу України полягає в розвитку традицій доброчинної діяльності для подолання бідності, нерівності та соціальної ізоляції шляхом надання гуманітарної допомоги, створення ефективної системи соціальних, медичних та освітніх послуг в Україні, сприяючи розвитку громад, базуючись на християнських морально-етичних цінностях.



Благодійна діяльність – добровільна особиста та/або майнова допомога для досягнення визначених цим Законом цілей, що не передбачає одержання благодійником прибутку, а також сплати будь-якої винагороди або компенсації благодійнику від імені або за дорученням бенефіціара.

Закон України від 05.07.2012 № 5073-VI «Про благодійну діяльність та благодійні організації»¹⁵

Протягом 30-ти років мільйони потребуючих українців отримали матеріальну, соціальну, психологічну та юридичну допомогу завдяки нашій роботі. Робота Карітасу України сфокусована на 12 основних напрямках:

- Продуктова безпека та швидке реагування
- Житло
- Вода, санітарія, гігієна
- Багатоцільова допомога
- Соціальний захист і захист прав людини
- Психічне здоров'я та психосоціальна підтримка
- Інклюзія
- Освіта, *формація* та захист дітей
- Охорона здоров'я
- Безпечна міграція та протидія торгівлі людьми
- Відновлення засобів до існування
- Зміцнення соціальної згуртованості



Слово «*формація*» походить від латинського слова «*formare*» – тобто формувати, моделювати, готувати «до».



«Карітас України стоїть на державницьких позиціях, підтримує цілісність і незалежність держави, розвиток громадянського суспільства, керується Конституцією України і чинним законодавством України. Документообіг, спілкування, офіційні заходи та презентації здійснюються українською мовою».

Кодекс етики і поведінки, п. 1.5

Карітас України не підтримує жодних політичних партій або подібних організацій, не веде політичної діяльності. Організація поважає право своїх працівників на участь у політичному процесі, але за умови, що вони будуть висловлювати свої думки та позицію як приватні особи та громадяни, не підкреслюючи при цьому своєї приналежності до організації та не використовуючи для цього її ресурси.



«Християнська благодійна діяльність повинна бути незалежною від партій та ідеологій. Вона не є засобом для зміни світу ідеологічним чином і не стоїть на служінні світових стратегій, а є тут і тепер реалізацією любові, яку людина потребує завжди».

Енцикліка Папи Венедикта XVI «Бог є любов» (лат. *Deus Caritas Est*), 31Б¹⁶

Організаційна культура Карітасу, яка впливає з нашої ідентичності:

- Основні заходи в організації розпочинаються з молитви. Ті працівники та бенефіціари, які не практикують релігійних обрядів, можуть провести цей час у мовчанці, виявляючи пошану до релігійної ідентичності Карітасу.
- В організації, поруч зі звичними привітаннями, вітаються християнським привітом «Слава Ісусу Христу!» – «Слава на віки!» (або іншими формами привітання відповідно до християнських свят, як-от: «Христос Рождається!» – «Славімо Його!», «Христос Воскрес!» – «Воістину воскрес!»). А до священників звертаються словом «отче», до монахів і монахинь – «брате», «сестро».
- Карітас пропонує працівникам і бенефіціарам добровільну участь у молитовному та сакраментальному житті Церкви, реколекції, духовні бесіди та інші заходи.
- Працівники не можуть вести активної публічної діяльності, яка не узгоджується з моральним вченням Католицької Церкви. Зокрема, Карітас стоїть на позиції захисту життя від моменту зачаття до природної смерті. Тому публічна підтримка абортів чи евтаназії суперечить цінностям Карітасу.



Християнська віра, яка впродовж тисячоліть надихає тих, хто служить потребуючим, знаходить своє органічне вираження у молитві. Богослужіння та молитви допомагають у практичний спосіб пережити дві фундаментальні зустрічі, до яких покликана кожна віруюча людина – встановлення живих і діяльних стосунків з Богом та творення атмосфери духовної солідарності зі своїми ближніми.

Керівники департаментів, відділів і підрозділів в організаціях мережі Карітасу України не повинні перешкоджати своїм підлеглим брати участь у богослужіннях, а, у разі потреби, мають узгоджувати нагоду для відпрацювання часу, використаного на молитву під час робочого дня. Разом з тим, участь релігійних заходах є завжди і виключно добровільною. В усій мережі Карітасу України слід уникати примусу до участі в релігійних заходах, а також осуду за неучасть в них.

Наші цінності та принципи

Діяльність Карітасу України орієнтована на людину, її гідність, потреби й права. Тому у всій своїй діяльності, проєктах і програмах Карітас України намагається діяти в найкращий спосіб, щоб не втратити людину, плекаючи співдію і мережевість.



Атрибутами нашої стійкої і продуктивної команди є спільні цінності та принципи:

Цінності	Принципи
1. Повага 2. Цілісний розвиток людини 3. Спільне благо 4. Справедливість 5. Співчуття 6. Солідарність 7. Пріоритетність для людей в найбільшій потребі	1. Солідарність і субсидіарність 2. Свобода віросповідання 3. Комплексність та системний підхід 4. Фаховість та людяність 5. Партнерство і мережевість 6. Екологічна відповідальність



«Працювати тут мені дуже подобається. Це підтримуюче та дуже комфортне середовище, де я відчуваю, що ми всі об'єднані однією ціллю – допомогти».

Юлія, координаторка волонтерської команди БФ «Карітас Стрийської Єпархії УГКЦ»¹⁷

Повага – у своїй діяльності та побудові міжлюдських стосунків ми керуємося повагою найперше до людської особи від зачаття до природної смерті, а відтак до релігійних традицій, культури, звичаїв, які зосереджені на зміцненні та підтримці гідності людської особи.

Саме тому плакаємо повагу до ролей, завдань, особистих меж колег, партнерів, цінностей та традицій організації, а також до людей у потребі (бенефіціарів), до блага яких звернена вся діяльність мережі Карітасу України.



«Якщо поважають гідність людини, а її права визнають і їх гарантують, то також процвітає творчість і винахідливість, і особа може розвивати свої численні таланти для спільного добра».

Енцикліка Папи Франциска «Усі брати» (лат. *Fratelli Tutti*), 22.¹⁸



«Суть Церкви виявляється у потрійному завданні: проповіді Божого Слова (*kerygma-martyria*), здійсненні Таїнств (*leiturgia*) і вчинках любові (*diakonia*). Ці завдання тісно між собою пов'язані і їх не можна розділяти. Вияв милосердя є для Церкви не одним із видів благодійності, яку можна доручити комусь іншому, а належить до її суті, є проявом її справжнього буття».

Папа Венедикт XVI, «Бог є Любов» (лат. *Deus Caritas Est*), 25

Цілісний розвиток людини – ми розглядаємо людську особу цілісною, що охоплює духовний, психологічний, емоційний, фізичний, матеріальний, економічний вимір, а тому в нашій діяльності прагнемо розвитку людини та громади, забезпечуючи міцний і комплексний підхід надання допомоги й розвитку. Справжній цілісний розвиток людини – це довготривалий, динамічний процес, що ґрунтується на людській гідності і розбудові стосунків: кожної людини з Богом, собою, іншими людьми і всім творінням. А всередині організації бачимо працівника і волонтера мережі Карітасу України як цілісну особу, а не функціонал, сприяємо її професійному та загальнолюдському розвитку, з турботою про безпеку і повагою до особистих меж.

Спільне благо – ми переконані, що відчуття людської гідності та здатність розвиватися в громаді залежить від того, як ми організовуємо наше суспільство: соціально, релігійно, культурно, економічно, екологічно, юридично та політично. Саме тому ми працюємо у спільноті Католицької Церкви, а також співпрацюємо з іншими релігійними традиціями, урядами (владою на різних рівнях), громадянським суспільством і всіма, хто має владу, щоб захистити людську гідність, реалізувати індивідуальні та соціальні права і обов'язки, та сприяти спільному благу.

А тому всередині організації ми плакаємо спільне благо через:

- усвідомлення того, що кошти та майно організації не є особистим майном чи вигодою, а є тим, що може послужити людям в потребі,
- заощадливість коштів організації,
- захист навколишнього середовища.

 «Блага, багатства, заощадження, якщо їх використовувати вміло і мудро, мають ставати корисними не тільки для нас самих, а й для наших ближніх і перетворюватися в руках відповідальних управителів на майстерні знаряддя творчої любові, що преображає світ».

Послання Синоду Єпископів Української Греко-Католицької Церкви
«Залишиться вам одне – те, що ви дали вбогому!», 2020, 10¹⁹

Справедливість – у нашій діяльності ми служимо, супроводжуємо, заступаємось за людей у потребі, допомагаючи їм змінити ті обставини життя, які суперечать поняттю людської гідності, а також прагнемо будувати справедливий моральний порядок і такі стосунки з працівниками, волонтерами, партнерами, бенефіціарами, щоб відповідали цьому моральному ладові завдяки:

- прозорим процедурам та зрозумілим правилам взаємодії в організації та ролям як для партнерів, так і для отримувачів допомоги;
- співпраці, прозорості висвітлення інформації, неупередженому ставленню та об'єктивному підходу до прийняття рішень;
- дотриманню законодавства та затверджених внутрішніх політик та процедур.

 «Любов до людини і, в першу чергу, до бідного, в якому Церква бачить Христа, втілюється в конкретній боротьбі за справедливість. Повної справедливості ніколи не можна буде добитися, якщо люди не будуть бачити в тому, хто потребує, який просить допомоги для виживання, не щось надокучливе, або якийсь тягар, а об'єкт милосердя й можливість свого духовного збагачення».

Енцикліка Папи Івана Павла II, «Сотий рік» (лат. *Centesimus Annus*), 58²⁰

Співчуття – базуючись на християнській ідентичності організації, ми не можемо стояти осторонь людського страждання, а тому визнаємо поклик до служіння і як моральний обов'язок реагувати, надавати допомогу, бачити і відповідати на потребу людини (колеги, бенефіціара, партнера).

Ми розуміємо співчуття не як емоційне співпереживання з людиною в потребі, а як заклик до активної дії, а тому розвиваємо своє служіння як діяльність милосердя, взоруючись на приклад Доброго Самарянина.

Солідарність – ми розбудовуємо єдність і солідарність із людьми в потребі, які виявляються в умінні побачити людину з її унікальним досвідом життя, відчуті її потребу і бути відкритими для допомоги в складних обставинах тим, хто не може самотійно подолати життєві виклики. У повсякденній праці Карітасу України солідарність не є одноразовою акцією, а тривалим зобов'язанням – готовністю супроводжувати, співпрацювати, спільно шукати рішення та створювати умови, за яких кожен відчуває себе почутим, зрозумілим і повноцінним членом суспільства.

Практикуючи солідарність у щоденній діяльності, працівники мережі Карітасу України відповідають на Божий поклик бути поруч із тими, хто потребує підтримки.

У своїй діяльності ми плекаємо згуртованість в команді, в громаді й суспільстві, розвиваємо продуктивну співпрацю на різних рівнях: від маленьких команд у проєктах до команд у директоратах та між ними, а також між організаціями-членами мережі Карітасу України, пропонуємо підтримку та допомогу, виявляючи співчуття та емпатію.



«Сповнений Духа милосердя, Ісус відчував скорботу і глибокий біль через людську нужду, голод і страждання. Тож кожен, хто вдостоївся стати храмом Його Святого Духа, неминуче відчуватиме у своєму серці ті самі почуття, що були і в Його Божественному серці: співчуття, милосердя, співучасть і солідарність».

Послання Синоду Єпископів Української Греко-Католицької Церкви
«Залишиться вам одне – те, що ви дали вбогому!», 2020, 18 ²¹

Пріоритетність для людей в найбільшій потребі – керуючись закликом Святого Письма, ми прагнемо боротися з бідністю та тими обставинами, які позбавляють людей гідності та людяності, щоб допомагати тим, кого ізолює суспільство. Для цього у своїй діяльності боремось за відновлення прав і справедливості людей у потребі, діючи в якнайкращий спосіб за наявних обставин і ресурсів. Карітас не може опускати з поля зору найбільш потребуючих, водночас в наданні допомоги керується критеріями.

Діяльність Карітасу України повинна бути спрямована на забезпечення інтеграції, автономності та участі кожної людини, не допускаючи жодної форми дискримінації, відповідно до нижчезазначених **принципів**:

Солідарність і субсидіарність – Солідарність та субсидіарність є фундаментальними принципами в діяльності Карітасу України. Солідарність проявляється у здатності побачити обставини та потреби кожного бенефіціара, а відтак – надати відповідну допомогу та підтримку. Субсидіарність, своєю чергою, означає, що будь-яка допомога надається на найближчому до бенефіціара рівні, і лише тоді, коли людина не в змозі самотійно подолати складну ситуацію. Така допомога спрямована на те, аби допомогти потребуючій людині надалі стати самозарадною, піклуватися про інших та сприяти розвитку громади, в якій вона проживає. Такий підхід сприяє побудові справедливого й згуртованого суспільства та спільного блага всього людства.

Свобода віросповідання – Карітас України у своїй діяльності керується принципом надання допомоги всім потребуючим, незалежно від віросповідання та релігійної приналежності, на основі визначення потреб, соціального становища людини та кризової ситуації. Ми поважаємо культурні особливості та релігійні переконання всіх людей. Персонал Карітасу і люди в потребі (бенефіціари) мають усвідомлювати католицьку ідентичність Карітасу та виявляти повагу до неї.



«Заохочуємо творити щоразу нові підходи та форми, щоб нести своєчасну і посильну поміч усім без винятку нужденним, близьким і далеким, віруючим і невіруючим, бо Божа любов, яка нас надихає, не зводить мурів та бар'єрів, а прокладає шляхи та будує мости всепрощення та милосердя».

***Послання Синоду Єпископів Української Греко-Католицької Церкви
«Залишіться вам одне – те, що ви дали вбогому!», 2020, 26²²***

Комплексність та системний підхід – Карітас України прагне вирішувати проблеми людей, які потребують допомоги, беручи до уваги весь спектр їхніх потреб та викликів. Аналізуючи окремі проблеми, вивчаючи їхні причини та наслідки, Карітас України прагне впливати на зміни в соціальній сфері, сприяючи покращенню системи надання соціальних, медичних, освітніх послуг.

Фаховість та людяність – Карітас України високо цінує професійну кваліфікацію своїх працівників та підтримує їхній безперервний професійний розвиток, організовуючи й заохочуючи участь у тренінгах, семінарах, конференціях, стажуваннях як в Україні, так і за кордоном. У щоденній роботі керівництво та працівники проявляють турботу про кожного потребуючого, застосовують індивідуальний підхід до різних людських ситуацій та намагаються зберігати баланс між професійною якістю та сердечністю як у взаємодії з бенефіціарами, так і з колегами.

Партнерство і мережевість – Карітас України дотримується переконання, що для розв'язання складних суспільних проблем необхідно об'єднувати зусилля державних і місцевих органів влади та організацій громадянського суспільства, і тому активно співпрацює з ними на національному й місцевому рівнях. Карітас України також високо цінує партнерську підтримку, обмін досвідом та найкращими практиками з Карітасом Європи й Карітасом Інтернаціоналіс. Карітас України дбає про розбудову та зміцнення мережі місцевих організацій-членів, усіляко підтримуючи їхній розвиток та ініціативи й водночас поважаючи їхню юридичну незалежність.

Екологічна відповідальність – Визнаючи, що Земля і все, що на ній є, довірені Творцем, Карітас України постійно дбає про збереження навколишнього середовища у своїй діяльності, а також усвідомлює свою відповідальність перед майбутніми поколіннями. Це проявляється у впровадженні практик екологічно відповідального споживання ресурсів, мінімізації відходів та підтримці екоініціатив у громадах. Карітас України заохочує своїх працівників, бенефіціарів та партнерів до екопросвітництва і активних зусиль задля збереження довкілля.



«...не личить по-хижацькому ставитися до довкілля, засмічуючи Божий дар природи, руйнуючи спільну для нинішніх і прийдешніх поколінь домівку».

***Послання Синоду Єпископів Української Греко-Католицької Церкви
«Залишіться вам одне – те, що ви дали вбогому!», 2020, 19²³***

Керуємось гуманітарними принципами і стандартами

Основний гуманітарний принцип Карітасу України: «Людина знаходиться в центрі кожної гуманітарної дії». Гуманітарні принципи базуються на трьох засадничих людських правах, а саме: право на гідне життя, право на отримання гуманітарної допомоги, право на безпеку та захист.

 Люди, які постраждали від лиха чи конфлікту, мають право на захист і допомогу, а також на забезпечення основних умов для гідного життя. **Гуманітарні стандарти** – це положення, які описують набір дій, необхідних для того, щоб люди, які постраждали від кризи, могли користуватися цими правами.
Проект «Сфера»²⁴

Гуманітарна діяльність мережі Карітас України керується загальновизнаними принципами:

- Гуманність – людські страждання повинні вирішуватися скрізь, де б вони не були. Метою гуманітарних дій є захистити життя, здоров'я та забезпечити повагу до людини.
- Неупередженість – гуманітарні дії мають здійснюватися лише на основі потреби, пріоритет віддається найбільш невідкладним випадкам лиха. Ми однаково допомагаємо усім потребуючим, незалежно від статі, релігійних переконань, класових чи політичних переконань, національності, раси.
- Незалежність – гуманітарна діяльність має бути автономною від політичних, економічних, військових чи інших цілей, які може мати на меті будь-який суб'єкт стосовно сфери, де здійснюються гуманітарні дії.
- Нейтральність – не спрямовуємо кошти на підтримку військових дій.

Гуманітарна діяльність мережі Карітас України здійснюється згідно з загальновизнаними стандартами:

1. Громади та люди, які постраждали від кризи, отримують допомогу, яка відповідає їхнім потребам.
2. Громади та люди, які постраждали від кризи, мають доступ до гуманітарної допомоги, яка їм потрібна та у потрібний час.
3. Громади та люди, які постраждали від кризи, не зазнають негативного впливу та є більш підготовленими, стійкими та менш схильними до ризику внаслідок гуманітарних дій.

4. Громади та люди, які постраждали від кризи, знають свої права і мають доступ до інформації та беруть участь у прийнятті рішень, які їх стосуються.
5. Громади та люди, які постраждали від кризи, мають доступ до безпечних та чуйних механізмів для розгляду скарг.
6. Громади та люди, які постраждали від кризи, отримують скоординовану додаткову допомогу.
7. Громади та люди, які постраждали від кризи, можуть розраховувати на надання покращеної допомоги, оскільки організації вивчатимуть досвід.
8. Громади та люди, які постраждали від кризи, отримують необхідну допомогу від компетентного і добре керованого персоналу та волонтерів.
9. Громади та люди, які постраждали від кризи, можуть очікувати, що організації, які їм допомагають, ефективно та етично керують ресурсами.



Посібник Сфери — <https://handbook.spherestandards.org/uk/sphere/#ch001>
 Корисні ресурси — <https://spherestandards.org/resources/>



Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності



Політики і процедури системи Убезпечення в мережці Карітасу України

- Наші політики
- Сфера застосування
- Нормативна основа



«Карітас України прагне забезпечити захист і убезпечення людей, особливо дітей і вразливих дорослих, від будь-якої шкоди, яка може бути заподіяна в процесі здійснення благодійної діяльності».

Політика Убезпечення, п. 1.2 ²⁴

Наші політики



Внутрішня політика – це приклад того, як принципи та цінності перетворити на практику. У громадських організаціях внутрішня політика розробляється та приймається колегіально, спільно з членами та навіть волонтерами організації. Внутрішня політика включає в себе загальний набір правил і процедур, які поділяють всі, і її призначення є зрозумілим для всіх.

Лоренцо Нава, тренер Проєкту ЄС для розвитку громадянського суспільства в Україні ²⁵

Система Убезпечення містить систему взаємопов'язаних документів і процедур:

1. Кодекс етики і поведінки ²⁶ Code of Ethics and Conduct ²⁷	Зібрання етичних і професійних вимог, що ґрунтуються на ідентичності Карітасу України і діють у всій мережі.
2. Політика Убезпечення ²⁸ Safeguarding Policy ²⁹	Політика, що передбачає всі загальні положення про правила і процедури, які діють у системі Убезпечення мережі Карітасу України.
3. Політика і процедури захисту дітей та вразливих дорослих ³⁰ Policy and procedures for the protection of children and vulnerable adults ³¹	Політика, що визначає принципи і вимоги задля організації безпечного середовища для дітей і вразливих дорослих, а також включає алгоритми задля розпізнавання і реагування на будь-які факти порушень щодо дітей і вразливих дорослих.
4. Політика протидії торгівлі людьми ³² Anti-human-trafficking Policy ³³	Документ, який визначає політику Карітасу України щодо протидії всім формам торгівлі людьми та експлуатації.
5. Політика запобігання конфлікту інтересів ³⁴ Conflict of interest prevention policy ³⁵	Політика, яка містить критерії і правила задля виявлення, розкриття і врегулювання конфлікту інтересів у роботі мережі.
6. Політика протидії корупції та шахрайським діям ³⁶ Anti-corruption and anti-fraud policy ³⁷	Документ, що передбачає підходи Карітасу України щодо протидії і превенції корупції і шахрайства у всіх формах.
7. Процедура розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку ³⁸ Procedure for handling sensitive appeals and providing feedback ³⁹	Процедура, яка застосовується у випадку отримання повідомлення про порушення системи Убезпечення (звернення чутливого характеру) від моменту надходження такого повідомлення і до винесення та застосування відповідного рішення.
+ Інші політики та процедури, як чинні на поточну дату, так і ті, що можуть розроблятися і затверджуватися за необхідності.	

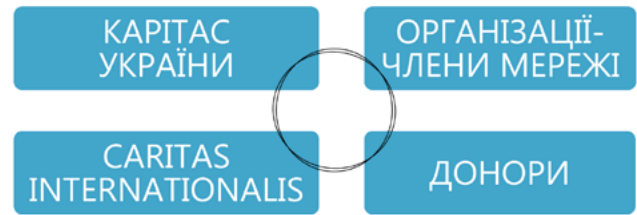
Всі організації-члени мережі Карітасу України є автономними за своїм юридичним, фінансовим і договірним статусом. При цьому Карітас України прагне, щоб кожна організація в мережі відповідала мінімальним стандартам управління, організаційної інфраструктури, фінансової життєдіяльності та підзвітності, в тому числі запровадила і забезпечила дотримання всіх політик і процедур системи Убезпечення.

З огляду на автономний юридичний статус, організації-члени мережі Карітасу України затверджують власні політики і процедури системи Убезпечення, однак вони повинні узгоджуватися з політиками і процедурами, прийнятими і затвердженими в Карітасі України. Задля впровадження і досягнення найвищих спільних стандартів системи Убезпечення Карітас

України та кожна організація-член мережі уклали Меморандум про впровадження системи Убезпечення та механізм зворотного зв'язку у мережі Карітасу України.

Система нашої роботи передбачає тісну співпрацю з Карітасом Інтернаціоналіс та Карітосом Європи, а також іншими організаціями мережі по всьому світу. Тому, всі наші внутрішні політики і процедури були розроблені та затверджені у відповідності до політик і процедур Карітасу

Інтернаціоналіс, а також включають процедуру оцінки організації мережі згідно Стандартів управління Карітас Інтернаціоналіс (Caritas International Management Standart – CIMS).



Стандарти управління Caritas Internationalis (CIMS) – це набір стандартів, які застосовуються у глобальній конфедерації Карітасу і допомагають кожній організації вдосконалити діяльність, щоб полегшити страждання і повернути надію людям у потребі. Оцінка відповідності стандартам менеджменту допомагає кожній організації Карітасу виміряти спроможність, добробут і стійкість, а також визначити сфери, які потребують вдосконалення. Оцінка ґрунтується на передових практиках і прийнятих глобальних принципах у гуманітарній спільноті та міжнародній спільноті й гарантують професійну компетентність та ефективність у служінні людям в потребі. Кожна організація Карітасу оцінюється на відповідність чотирьом основним стандартам менеджменту і п'ятому наскрізному:

1. Закони та етичні кодекси;

Цей стандарт передбачає відповідність організації католицькій ідентичності, Соціальному Вченню Католицької Церкви, канонічному праву, місцевому законодавству, партнерським принципам Карітасу Інтернаціоналіс, наявність етичного кодексу і процедури зворотного зв'язку.

2. Управління та організація;

Цей стандарт передбачає наявність чіткої організаційної структури, керівних органів, прозорих процедур найму, стратегічного плану, плану залучення ресурсів та менеджменту ризиків. Сама організація Карітасу має плекати культуру навчання і поширення кращих практик.

3. Програмна та фінансова підзвітність;

Проектний та фінансовий менеджмент, згідно з цим стандартом, має взоруватись на візію та місію Карітасу, а саме на ефективну допомогу людям в потребі. Для цього організація Карітасу має мати чіткий та прозорий механізм планування, розподілу, звітування щодо використання ресурсів задля якісного та ефективного управління проектами і служіння людям в потребі.

4. Залучення зацікавлених сторін;

Задля ефективної допомоги людям в потребі, організації Карітасу мають залучати до співпраці різних акторів на рівні громад, церковних спільнот, органів влади, інших організацій громадянського суспільства, волонтерів, тим самим посилюючи голос на захист прав людей в потребі, зміцнюючи співпрацю та плекаючи мережевість. Важливими елементами цієї між секторальної співпраці є прозорість, підзвітність, комунікація та захист інформації.

5. Убезпечення.

Наскрізний стандарт Убезпечення передбачає, що у всій діяльності організацій Карітасу на всіх рівнях будуть дотримані найвищі стандарти етичної поведінки, безпечного найму, управління організацією, проектами та фінансами, менеджменту ризиків, захисту дітей та вразливих дорослих, безпечної взаємодії у активізації громад та спільнот, розбудови механізмів зворотного зв'язку, прозорості та підзвітності.

Загалом ці стандарти включають 77 добрих практик мережі Карітасу Інтернаціоналіс.

У випадках, якщо за договором з донорською організацією передбачаються більш високі стандарти ubezpieчення, аніж ті, що впроваджені в нашій мережі, під час реалізації такого проєкту/програми необхідно дотримуватися умов, визначених у відповідному договорі з донором.

Сфера застосування

Всі політики і процедури системи Убезпечення застосовуються до трьох категорій осіб:



Персонал

- працівники організацій-членів мережі Карітасу України,
- члени правління,
- волонтери,
- стажери,
- практиканти.



Афілійовані особи

- партнерські організації та їх персонал, залучений до спільних програм і проєктів,
- донори проєктів – як фізичні, так і юридичні особи, що фінансово чи в інший спосіб підтримують діяльність мережі,
- консультанти – окремі фахівці або консалтингові компанії,
- підрядники – організації чи особи, що виконують договірні зобов'язання,
- треті особи – інші суб'єкти, залучені до виконання окремих завдань чи заходів у межах проєктів.



Люди в потребі / бенефіціари

- особи/групи осіб, які отримують благодійну допомогу у рамках реалізації проєктів, програм чи заходів мережі Карітасу України.

Правила Убезпечення застосовуються в будь-якому місці та в будь-який час, в робочі та неробочі години (в т.ч. відпустки), на робочому місці та поза ним, на території України, а також за кордоном.



Чому політики і процедури системи Убезпечення діють не тільки в робочий час?

Робота в благодійному і гуманітарному секторі накладає певні обмеження (як, наприклад, і державна служба). З практичної точки зору, працівник благодійної чи гуманітарної організації не може по закінченню робочого дня звільнитися від вимог дотримання етики поведінки. Як і під час роботи, так і під час відпочинку чи відпустки, такий працівник не може дозволити собі участь у зловживаннях, експлуатації, торгівлі людьми, сексуальні стосунки з дітьми (до 18 років) тощо. Він/вона також не можуть робити неетичних публічних заяв або підтримувати рухи, які, до прикладу, пропагують расизм, сексизм чи інші ідеології, несумісні з ідентичністю організації, в якій вони працюють. Інакше довіра і добра репутація благодійних та гуманітарних організацій буде, неодмінно, страждати, а люди в потребі залишатимуться без допомоги.

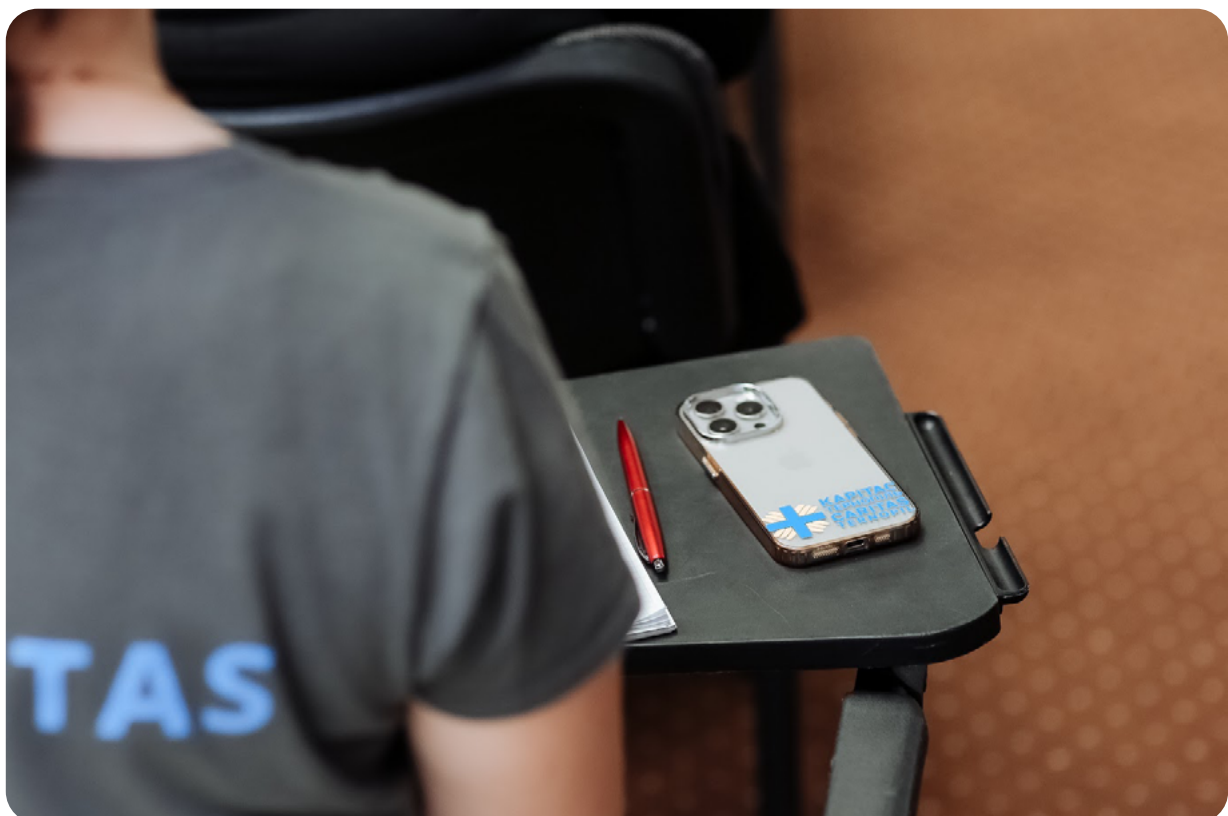
Політики і процедури Убезпечення стосуються всього, що ми робимо:

- всіх проєктів і програм (коротко- і довгострокових, гуманітарного реагування, стабілізації, розвитку);
- всіх напрямків роботи (фандрайзинг і комунікація, фінанси та бухгалтерія, збір даних та керування ними, управління проєктами/програмами тощо).



«Система Убезпечення є основою для сталого розвитку Карітасу та є підвищенням рівня відповідальності перед тими, кому ми служимо».

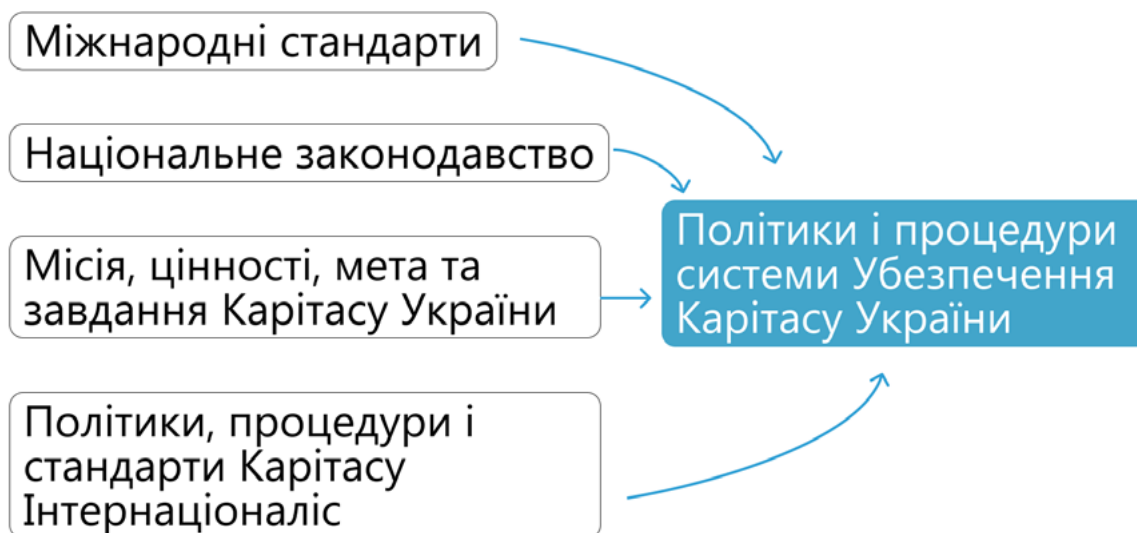
Людмила Боровик, заступниця директора БО "Карітас Харків"



Нормативна основа

Політики і процедури системи Убезпечення розроблені відповідно до норм і принципів чинного законодавства України, а також міжнародних принципів і стандартів (у тому числі гуманітарних) у сфері захисту прав людини, захисту дітей, запобіганню зловживанням, експлуатації, домаганням, цькуванню і дискримінації, торгівлі людьми, шахрайству і корупції, захисту інформації і персональних даних, трудових відносин, благодійної і соціальної роботи.

- Конституція України
- Кодекс законів про працю України
- Сімейний кодекс України
- Кримінальний кодекс України
- Закон України «Про благодійну діяльність і благодійні організації»
- Закон України «Про соціальні послуги»
- Закон України «Про гуманітарну допомогу»
- Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»
- Закон України «Про охорону дитинства»
- Закон України «Про інформацію»
- Закон України «Про захист персональних даних»
- Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»
- Закон України «Про освіту»
- Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»
- Закон України «Про запобігання корупції»
- Закон України «Про протидію торгівлі людьми»
- Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України



Якщо в нашій організації не затверджені політики системи Убезпечення, чи повинні ми дотримуватися їхніх вимог?

Політики системи Убезпечення прийняті у всій національній мережі Карітасу. Якщо в місцевій організації відсутні політики системи Убезпечення, під час виконання програм і проєктів спільно з Карітасом України така організація бере зобов'язання і гарантує дотримуватися політик системи Убезпечення, діючих в мережі. Якщо ви представники новоствореної організації, вам необхідно в найближчий час зв'язатися з особою, відповідальною за впровадження системи і політик Убезпечення у національному офісі, узгодити всі питання, щоб затвердити і впровадити всі політики і процедури системи Убезпечення протягом 3-х місяців.



Чи може наша організація самостійно розробити політики?

Так, ви маєте таке право. Однак, зверніть увагу, всі політики Карітасу України, розроблені відповідно до норм і принципів законодавства України, міжнародних стандартів, а також вимог Карітасу Інтернаціоналіс, наших партнерів та донорів. Відтак, всі політики місцевих організацій повинні відповідати загальним стандартам мережі. Зверніться до особи, відповідальної за впровадження системи і політик Убезпечення у національному офісі, та узгодьте будь-які положення, які ви хочете включити до політик.



Як часто повинні оновлюватися політики і процедури системи Убезпечення?

Політики і процедури системи Убезпечення підлягають перегляду, зміні та доповненню залежно від потреб, умов та обставин, але щонайменше один раз на рік. Після оновлення попередня редакція документу втрачає чинність.



Етика і поведінка в нашій спільноті

- Кодекс етики і поведінки – усе починається з мене
- Взаємовідносини з колегами, партнерами і людьми в потребі
- Захист власності та репутації



«Слід переосмислити любов і виявити її справжню цінність як найвищого й універсального критерію всієї соціальної етики. З усіх шляхів, навіть тих, якими йдемо, намагаючись відповісти на нові форми сучасного соціального питання, «найбільш достойний шлях» (пор. 1 Кор 12, 31) – той, що позначений любов'ю».

Компендіум соціальної доктрини Церкви, 204 ⁴⁰

Кодекс етики і поведінки – усе починається з мене

Кодекс етики і поведінки⁴¹ є зібранням етичних і професійних вимог, що ґрунтуються на ідентичності Карітасу України і діють у всій мережі Карітасу України з метою:

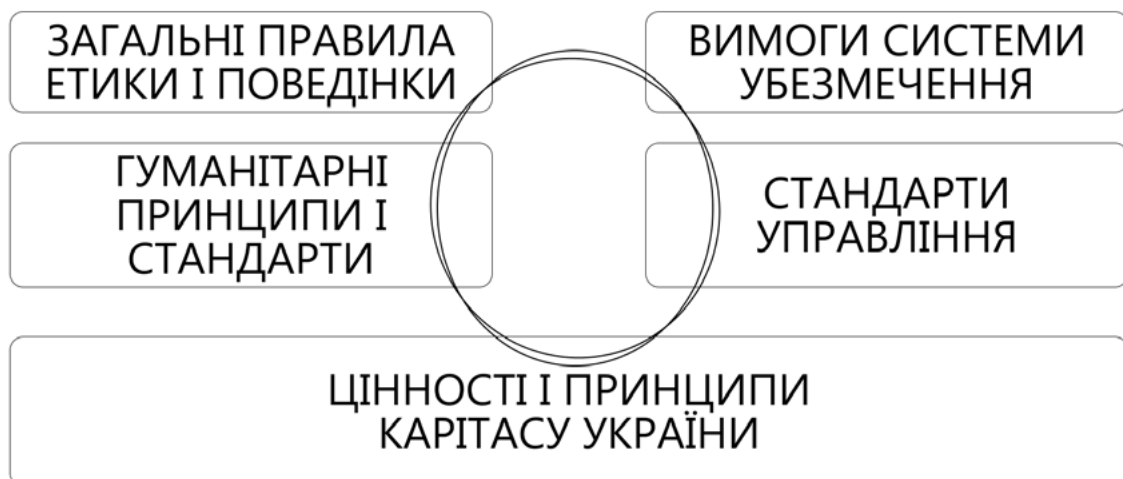
- турботи про гідність, потреби й права всіх людей, насамперед людей у потребі (бенефіціарів), персоналу та афілійованих осіб;
- плекання духовності зустрічі та побудови взаємин;
- встановлення, визначення і впровадження на всіх рівнях взаємодії єдиних стандартів етики і поведінки в організаціях-членах мережі Карітасу України;
- підвищення якості виконання професійних обов'язків та надання соціальних послуг.



Професійна етика – правила, що визначають поведінку спеціаліста у службовій обстановці; норми, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов'язків.

Правила, які включені до Кодексу етики і поведінки, втілюють у собі ідентичність, цінності та принципи Карітасу України, вимоги чинного законодавства України та міжнародних стандартів, а також відображають звичайну практику роботи в благодійній і гуманітарній сфері. Цей документ також було узгоджено з політиками і процедурами Карітасу Інтернаціоналіс, зокрема: Етичним кодексом, «Реалізація наших цінностей: нормами поведінки для персоналу мережі Карітасу Інтернаціоналіс», Кодексом поведінки для захисту бенефіціарів від насильства та експлуатації, а також Стандартами управління Карітас Інтернаціоналіс (CIMS).

Кодекс етики і поведінки містить кілька взаємопов'язаних блоків:



Звичайно, Кодекс не в змозі розкрити і передбачити всі потенційні ситуації, з якими ви можете зіштовхнутися в процесі роботи. Тому варто дотримуватися не лише формальних правил, але й духу і контексту, який був закладений у цьому документі. Важливо у кожній індивідуальній ситуації користатися власними судженнями і здоровим глуздом, звертатися за порадами до колег і уточнювати очікування керівництва. А у всіх випадках, коли у вас виникнуть підозри щодо певного порушення – повідомляти їх через канали зворотного зв'язку.

Керівництво на своєму прикладі завжди транслює принципи етичної поведінки (тон згори) не тільки всередині організації та мережі, але й публічно.



Дуже важливо, щоб керівники також усвідомлювали необхідність з їхнього боку:

- забезпечити, щоб кожен співробітник команди прочитав і зрозумів Кодекс;
- керувати на принципах доброчесності: стати прикладом належної поведінки, яку ви б хотіли бачити у своїй команді;
- зрощувати культуру відкритості, у якій ваша команда почуватиметься зручно, ставлячи запитання щодо правил поведінки та повідомляючи про проблеми;
- брати участь у навчанні з Убезпечення, а також інших ініціативах, що можуть періодично проводитися в організаціях;
- підтримувати довіру до каналів зворотного зв'язку і розгляду звернень чутливого характеру.

Загальні правила етики і поведінки:

1. Незалежно від особистих релігійних поглядів, пізнайте і поважайте християнську та католицьку ідентичність Карітасу України, а також стиль життя, що з неї випливає.
2. Не робіть публічних коментарів і заяв, які суперечать моральним принципам та цінностям Карітасу, наприклад, не підтримуйте аборти чи евтаназію.
3. Ваша особиста і професійна поведінка має завжди відповідати найвищим стандартам, і так сприйматися оточуючими.
4. Дійте сумлінно і поважайте людей та їхні відмінності, створюючи в такий спосіб сприятливе середовище для всіх.
5. Поважайте і захищайте права кожної людини, повідомляйте про випадки дискримінації, домагань, зловживань чи інших порушень.
6. Не змушуйте нікого брати участь у релігійних заходах і не засуджуйте тих, хто не долучається до них.
7. Не допускайте расизму, сексизму або будь-яких дискримінаційних чи принизливих висловлювань (про зовнішній вигляд, одяг, вік, стать, сімейний статус, віросповідання тощо).
8. Добросовісно дотримуйтеся законів країни, де ви працюєте.
9. Поважайте державні символи України, спілкуйтеся державною мовою, удосконалюйте її знання та не допускайте дискримінації української мови.
10. Шануйте місцеві традиції, звичаї та культуру людей і громад, яким ви допомагаєте.



«Коли ти приходиш у Карітас – у людей на першому місці стоять цінності. Дуже круто, коли люди на одній хвили. Вони розуміють, що саме цінно і чому саме зараз це важливо».

Ангеліна Бережненко, фахівець із мобілізації ресурсів Карітасу України



З метою допомоги невиліковно хворим пацієнтам ми хочемо підтримати ініціативу про узаконення евтаназії в Україні. Чи можна запланувати такий проєкт?

Ні. Працівники і волонтери Карітасу не повинні пропагувати методи роботи, які суперечать морально-етичному вченню Католицької Церкви.

Правила поведінки, які пов'язані з трудовим розпорядком і дисципліною:

1. Дотримуйтесь правил внутрішнього трудового розпорядку, вимог системи Убезпечення, охорони праці, протоколів безпеки, техніки безпеки, протипожежної безпеки. Також стежте, щоб ці правила виконували ваші колеги і підлеглі.
2. Сумлінно, чесно та вчасно виконуйте доручення керівника і свої посадові обов'язки, не завдаючи шкоди іншим і не допускаючи дискримінації.
3. Дотримуйтеся трудової дисципліни й використовуйте робочий час для продуктивної і ефективної праці.
4. Не використовуйте свою посаду для власної вигоди, уникайте конфлікту інтересів, корупції та шахрайства.
5. Зберігайте конфіденційність усієї інформації, отриманої під час роботи, зокрема персональних даних колег, партнерів та бенефіціарів.
6. Відповідально ставтеся до розвитку та навчання, що пропонується в мережі Карітасу України: реєструйтеся на тренінги вчасно, відвідуйте їх, виконуйте завдання й надавайте необхідну інформацію.



Трудові відносини між організаціями-членами мережі Карітасу України та працівниками регулюються **Правилами внутрішнього трудового розпорядку**, які розробляються і приймаються відповідно до Кодексу законів про працю України та політик Карітасу України, і мають на меті сприяти виконанню основних завдань і функцій Карітасу України, підвищенню ефективності та якості роботи, дотриманню та зміцненню трудової дисципліни, раціональному використанню робочого часу, фінансів, забезпеченню належних безпечних умов праці працівниками.

Правила щодо особистої поведінки:

1. Заборонено приносити наркотики, токсичні речовини чи зброю (за винятком тих, хто має офіційний дозвіл на носіння зброї) при виконанні своїх посадових обов'язків, в тому числі в офіс, робочий транспорт або у відрядження.
2. Не зловживайте алкоголем.
3. Не вживайте наркотики, токсичні чи психотропні препарати, не грайте в азартні ігри в приміщеннях і на територіях організацій-членів мережі Карітасу України, у їхніх транспортних засобах, у відрядженнях чи під час будь-яких заходів.
4. Дотримуйтеся охайного та пристойного зовнішнього вигляду на роботі, заходах і у відрядженнях.
5. Дбайливо і з повагою ставтеся до одягу й речей із логотипом Карітасу чи партнерських організацій, використовуйте їх під час роботи.
6. Обережно висловлюйтеся публічно й у соцмережах: не пропагуйте дискримінацію, насилля, шкідливі звички чи погляди, які суперечать цінностям Карітасу України.



У мене є колега, який занадто багато працює і мало відпочиває. Протягом тижня він працює в організації, а на вихідних займається волонтерством. Останнім часом у зв'язку з перенавантаженням його стан здоров'я погіршився, з'явилися такі симптоми як: головний біль, підвищений тиск, безсоння. Я спробував поговорити з ним, але він відмовляється мене слухати і запланував ще декілька заходів на вихідні. Що мені робити?

Перенавантаження на роботі, брак відпочинку призводить до професійного вигорання, підвищення рівня стресу, психосоматичних захворювань. Тому вкрай важливо негайно попередити колегу та повідомити керівництво, щоб виправити цю ситуацію.



Карітас України організував навчальні тренінги для працівників. Участь у навчанні не була обов'язковою. Я вирішила не відвідувати захід, бо тема була не дуже цікавою особисто для мене, тому я залишилась вдома. На наступний день мій керівник зробив мені зауваження.

Карітас України турбується про професійний розвиток і зростання персоналу, а тому за можливості організовує навчальні тренінги та семінари для підвищення кваліфікації і командо творення, вкладаючи відповідні ресурси. Тому, очікується, що всі працівники та волонтери мережі відповідально ставляться до розвитку та навчання, яке пропонує Карітас України. Будьте свідомі і поважайте працю колег, які займаються організацією таких заходів: вчасно реєструйтесь, відвідуйте, виконуйте завдання, заповнюйте потрібну інформацію. Якщо з будь-яких причин Ви не можете пройти заплановане навчання, повідомте про це безпосереднього керівника і узгодьте це питання з ним.

Взаємовідносини з колегами, партнерами і людьми в потребі

Цінність поваги означає, насамперед, необхідність ставитися до всіх людей, з якими контактуємо, так, як ви б хотіли, щоб ставились до вас. Ми прагнемо, щоб в усій мережі Карітасу України були створені рівні можливості працювати і співпрацювати у сприятливому і безпечному середовищі для кожного. Ми рішуче виступаємо проти будь-якого зловживання, насильства, експлуатації чи зневаги у стосунках. Всі форми дискримінації, цькування і домагання є абсолютно недопустимими.

- Ставтеся до всіх людей з гідністю і повагою.
- Цінують різноманітність та внесок інших.
- Будьте активно залученими і робіть свій внесок для створення культури поваги.



Щоб розвивати культуру взаємовідносин у дусі поваги і взаєморозуміння, Кодексом етики і поведінки встановлені відповідні правила.



«Кожен повинен сприймати ближнього, без жодного винятку, як «другого себе», передусім маючи на увазі його життя і засоби, необхідні для гідного проживання... Особливо сьогодні стає невідкладним наш обов'язок стати ближнім для будь-якої людини і служити ділом кожному, кого зустрічаємо на нашому шляху».

Пастирська конституція «Радість і надія» (Gaudium et spes), 27⁴²

Взаємовідносини з колегами:

1. Підтримуйте толерантні відносини з колегами, керівниками і підлеглими, працівниками та волонтерами, в тому числі з інших відділів чи організацій. Будуйте співпрацю на взаємній повазі, підтримці та обміні досвідом/інформацією.
2. Заохочуйте солідарність і співпрацю всередині організації та з іншими організаціями мережі Карітасу й партнерами.
3. Ставтеся до колег з повагою та сприяйте комфортній і доброзичливій атмосфері в колективі.
4. Спілкуйтеся українською мовою ввічливо й толерантно, незалежно від посади, у письмовій і усній формах. Не підвищуйте голос і не вживайте нецензурну лексику.
5. Не пліткуйте, не обговорюйте особисте і сімейне життя колег, членів їх сімей та інших близьких осіб без їхньої згоди.
6. Зберігайте конфіденційність інформації, що стосується розгляду звернень чутливого характеру;
7. Поважайте робочий час колег і не перешкоджайте їм виконувати свої обов'язки.
8. Шануйте час відпочинку колег, не створюйте додаткового робочого навантаження.
9. Дотримуйтеся субординації у відносинах між керівниками й підлеглими.
10. Розв'язуйте конфлікти мирно й конструктивно, без принижень чи насильства. За можливості і потреби, для вирішення конфліктів використовуйте медіацію.
11. Наймайте працівників етично, не переманюйте їх з інших підрозділів чи організацій Карітасу.
12. Записуйте телефонні розмови, наради чи співбесіди лише за згодою всіх учасників.

«Стати командою: як налагодити відносини в колективі?»



Ваші колеги є гарним ресурсом та підтримкою для вас, обмінюйтеся з ними досвідом. Спробуйте разом обговорити у неформальній атмосфері, як кожен з вас розуміє вираз «бути членом однієї команди»? Що для кожного з вас важливо у спільній праці та якої підтримки від колег ви очікуєте?

Є кілька характеристик, які створюють хороші, здорові робочі стосунки:

- довіра – це основа;
- взаємна повага до особи, досвіду, думки, ідеї;
- уважність до іншого;
- відкрите спілкування і вміння слухати;
- просити і надавати допомогу – це про взаємопідтримку.



«Будь-які форми матеріалізму чи економізму, що прагнуть звести робітника до рівня засобу виробництва, простої робочої сили, котра має лише матеріальну цінність, врешті-решт, безнадійно спотворюють значення праці, позбавляючи її найблагороднішої основної людської мети. Людська особа – мірило гідності праці: «Справді, немає жодного сумніву, що людська праця має етичну цінність, котра очевидно і безпосередньо пов'язана з тим, що її здійснює людина»».

Компендіум соціальної доктрини Церкви, 271⁴³



Як діяти у випадку виявлення дискримінації або домагань у колективі?

1. Негайно повідомити механізмами зворотного зв'язку.
2. Надати докази (за наявності) та забезпечити конфіденційність.
3. Дотримуватись визначеної процедури розгляду звернень чутливого характеру.



Чому важливо дотримуватись субординації у взаємовідносинах між колегами?

Дотримання субординації сприяє професійній комунікації, повазі до посадових обов'язків кожного працівника та створює сприятливий психологічний клімат у колективі



За статистикою, людина проводить на роботі більше третини свого часу. Тому якісні й позитивні стосунки з колегами – це основа вищої якості життя, тоді як через додатковий стрес на робочому місці виникає професійне вигорання. Зазвичай серед факторів, через які виникає вигорання на робочому місці, виділяють⁴⁴:

1. Нестача контролю. Людина може перегоріти, якщо вона відчуває нездатність вплинути на рішення в роботі, наприклад, на розклад, завдання або робоче навантаження, а також відчуває брак ресурсів, необхідних для виконання роботи.
2. Неясні очікування від роботи. Якщо людина не впевнена в своїх повноваженнях або в тому, що керівник або інші колеги очікують від неї, це викликає значний дискомфорт і стрес.
3. Токсичне робоче середовище. Атмосфера на робочому місці, яка включає агресивний тиск, глузування, необґрунтовані вимоги, нездорову конкуренцію, залякування, плітки, неконструктивну критику, порушення умов трудового договору тощо – є деструктивною, шкодить здоров'ю і благополуччю як організації, так і окремих людей.
4. Відсутність чи нестача активності. Коли робота монотонна чи хаотична, людині необхідна постійна енергія, щоб залишатися зосередженою, що може призвести до втоми та професійного вигорання.
5. Відсутність соціальної підтримки. Якщо працівник відчуває себе ізольованим на роботі та в особистому житті, він може відчувати більший стрес.
6. Дисбаланс між роботою та особистим життям. Якщо робота забирає так багато часу та зусиль, що у людини немає сил проводити час із сім'єю та друзями, це пришвидшує вигорання.



Мій колега належить до протестантської церкви. Я помітив, що він під час спілкування з бенефіціарами намагається їх навернути у свою віру, запрошуючи на свята та роздаючи інформаційні повідомлення про свою церкву. Я не впевнений, що так можна робити.

Працівники Карітасу України можуть бути прихожанами різних конфесій, але вони ні в якому разі не повинні використовувати своє професійне становище з метою **прозелітизму**. В такому випадку ви маєте зробити зауваження колезі та нагадати йому/їй про цю вимогу Кодексу етики і поведінки в конструктивному і доброзичливому тоні, не провокуючи конфлікту. Якщо ситуація не зміниться, подайте звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку.



Прозелітизм – дії, спрямовані на навернення прихильників одного віросповідання до іншого (від грецького «приходити», вказує на тих, хто переходить з однієї землі до іншої, з однієї віри до іншої).



«Діла милосердя не можуть бути засобом для того, що сьогодні окреслюють словом «прозелітизм». Любов – безкорислива; її не можна перетворювати на засіб для досягнення інших цілей. [...] Той, хто займається благодійництвом від імені Церкви, ніколи не намагається нав'язати іншому віру Церкви. Він знає, що любов зі своєю чистотою і безкорисливістю є найкращим свідченням Бога, в якого ми віримо і який заохочує нас до любові».

Енцикліка Папи Венедикта XVI «Бог є любов» (лат. *Deus Caritas Est*), 31B⁴⁵



Координатор проєкту просить нас залишатись працювати після завершення робочого дня, аргументуючи це тим, що люди, які приїжджають до нас в організацію, їдуть з віддалених регіонів і тому вони терміново потребують нашої допомоги. Ми не можемо відмовити в цій ситуації ані людям, які потребують нашої допомоги, ані координатору. В той же час інколи затримуємося на робочому місці дуже пізно і від цього страждають наші родини.

Карітас України цінує ваше прагнення допомагати людям в потребі, однак систематичне перенавантаження працівників суттєво підвищує ризик професійного вигорання, знижує продуктивність їхньої роботи. Обговоріть це питання з координатором проєкту. В разі повторення цієї ситуації зверніться до вищого керівництва. Карітас України високо цінує волонтерство всередині організації та мережі, а також назовні. Тут варто пам'ятати про добровільність служіння волонтера, а також про баланс роботи, служіння та відпочинку й відновлення сил. Обговоріть робоче навантаження та можливості для волонтерства з вашим керівником.



Випадок 1.



→ Керівник організації, в якій я працюю, без моєї згоди і поінформованості здійснював записи розмов зі мною (можливо, ще з кимось). А також тисне на мене писати скарги на колег (в тому числі донорам), замість реального вирішення проблеми. Залучає мене постійно працювати в неробочий час.

Ця ситуація містить ознаки зловживання службовим становищем з боку керівника. У мережі Карітасу України категорично забороняється:

- Психологічний чи фізичний тиск на працівників. Це порушує права працівників і створює токсичну атмосферу.
- Запис розмов без згоди. Запис розмов без поінформованості та згоди учасників є порушенням етичних стандартів і також законодавства України.
- Необґрунтоване залучення до роботи у неробочий час. Систематична вимога працювати поза робочим часом без належної компенсації порушує трудове законодавство і політики організації.

В усіх випадках, коли вам стає відомо про зловживання службовим становищем:

1. Подайте звернення чутливого характеру. Використовуйте канали зворотного зв'язку для подання звернення чутливого характеру. У зверненні опишіть ситуацію, наведіть докази і факти.
2. Дотримуйтесь конфіденційності. Не обговорюйте ситуацію з третіми особами, щоб уникнути поширення чутливої інформації і пліток.
3. Очікуйте на розгляд. Ваше звернення буде розглянуто відповідно до Процедури розгляду звернень чутливого характеру. У разі підтвердження фактів зловживань до керівника можуть бути застосовані дисциплінарні заходи, включаючи звільнення чи передачу справи до відповідних органів.



«Тут дуже дружнє та підтримуюче ком'юніті. Мені подобається те, що тут відбувається».

Дарина Висока, волонтерка БО «БФ «Карітас-Київ» ⁴⁶

Взаємовідносини з партнерами, підрядниками, зовнішніми експертами (афілійованими особами):

1. Завжди проявляйте повагу, дотримуйтесь етики та субординації у спілкуванні з афілійованими особами.
2. Будуйте партнерські стосунки на засадах сумлінності та взаємної відповідальності.
3. Підтримуйте відносини з органами державної влади та місцевого самоврядування, засновані на принципах законності, професіоналізму, взаємної довіри, поваги та непохитності зобов'язань.
4. Дотримуйтеся внутрішніх правил щодо зовнішніх комунікацій і узгоджуйте офіційну позицію Карітасу з керівництвом.

Ефективна співпраця з підрядниками, донорами та іншими партнерами є важливою складовою роботи організацій мережі Карітасу України. Ця взаємодія потребує системного підходу до укладання договорів та моніторингу виконання зобов'язань, включаючи обов'язкові положення про убезпечення.

Рекомендації для договорів:



- Обов'язкові положення. «Сторони зобов'язуються дотримуватись політик убезпечення, визначених організацією, та повідомляти про всі випадки їхнього порушення».
- Специфікація стандартів. Посилання на політики, які регулюють роботу з дітьми, вразливими дорослими, а також захист інформації.
- Відповідальність за порушення. «У разі виявлення порушень норм убезпечення організація залишає за собою право розірвати угоду в односторонньому порядку».



Чому важливо додавати положення про Убезпечення до договорів та угод з партнерами і підрядниками (афілійованими особами)?

Така практика дає змогу мінімізувати ризики у співпраці щодо виникнення будь-яких порушень, підвищувати рівень прозорості та підзвітності, а також інформування та поширення обізнаності про діючі політики і процедури в мережі Карітасу України. Наприклад, якщо афілійована особа бере участь у заходах із дітьми, положення про Убезпечення в договорі є додатковою гарантією захисту дітей і дозволяє знизити ризики можливих порушень і неналежної поведінки.



Якщо ми укладаємо договір на виконання певного виду робіт, наприклад, перевезення чи щодо надання послуг верстки інформаційних матеріалів, чи обов'язково включати положення про убезпечення з таким підрядником?

Включення зазначеного положення є вашою гарантією у всіх випадках співпраці з афілійованими особами, тому ми рекомендуємо включати таке положення до всіх угод. Однак, в окремих випадках ви можете індивідуально оцінити рівень залученості того чи іншого підрядника до роботи і потенційні ризики в частині Убезпечення. У всіх ситуаціях, коли афілійована особа буде мати безпосередній доступ до наших бенефіціарів, особливо дітей і вразливих дорослих, включення і ознайомлення з вимогами системи Убезпечення є критично необхідним.

Для того, щоб розповісти партнерам, підрядникам і зовнішнім експертам про наші політики і процедури, використовуйте [Пам'ятку про убезпечення](#).

Взаємовідносини з людьми в потребі (бенефіціарами) є дуже особливою і чутливою сферою, яка вимагає уваги і турботи з боку наших працівників і волонтерів не лише в частині професійності у наданні послуг (в тому числі щодо встановлення професійних меж у співпраці), але також щодо дотримання етичних норм і принципів:

1. Створюйте гостинну атмосферу для всіх, хто звертається чи приходить до Карітасу. Заохочуйте взаємодію, засновану на довірі, співчутті й конфіденційності.
2. Ставтеся до всіх людей у потребі з гідністю та повагою, без дискримінації на основі мови, релігії, віку, статі, національності, політичних поглядів чи соціального статусу тощо.
3. З розумінням сприймайте різні емоційні прояви людей у потребі, залишайтеся терплячими, толерантними й милосердними в будь-яких обставинах. Не допускайте агресії щодо інших думок, способу життя, поведінки, почуттів та ідей.
4. Створюйте і підтримуйте безпечне середовище, яке захищає людей у потребі, особливо дітей та вразливих дорослих, від насильства, дискримінації, експлуатації чи інших порушень системи Убезпечення.
5. Орієнтуйтеся на потреби та інтереси бенефіціарів, допомагайте їм використовувати і розвивати власні можливості для подолання складних обставин.

6. Отримуйте письмові згоди бенефіціарів або їхніх представників (батьків, опікунів), як це передбачено законом.
7. Дотримуйтеся професійних меж у спілкуванні з людьми в потребі.
8. Забезпечуйте безбар'єрний доступ до допомоги та послуг для людей у потребі, без жодних обмежень для вірних інших конфесій, релігій, або невірних.
9. Надавайте правдиву, повну та своєчасну інформацію про допомогу, послуги та права людей у потребі (бенефіціарів).
10. Гарантуйте конфіденційність і захист усієї інформації про бенефіціарів відповідно до внутрішньої політики конфіденційності та захисту даних.
11. Поважайте бажання бенефіціарів припинити отримання допомоги або залучити інших фахівців чи організації.
12. Спілкуйтеся українською мовою, але на прохання людини в потребі забезпечте переклад або перейдіть на іншу зрозумілу мову.

Згідно з міжнародними гуманітарними стандартами* вся інформація, яка надається людям в потребі, повинна бути доступною та зрозумілою, незалежно від мовних чи культурних бар'єрів. Бенефіціари повинні мати можливість висловлювати свої потреби, брати участь у процесах планування та надання гуманітарної допомоги, а також безперешкодно користуватися механізмами зворотного зв'язку. З цією метою, тобто щоб організувати ефективну комунікацію і рівний доступ до інформації для всіх осіб, гуманітарні організації залучають перекладачів.

Зверніть увагу, що відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», примус працівників використовувати іншу мову на роботі, замість української, не допускається, лише за виключенням обслуговування іноземців, осіб без громадянства, юридичних осіб, органів і посадових осіб іноземних держав і міжнародних організацій. Тому, всім організаціям-членам мережі Карітасу України рекомендується за потреби забезпечити можливість залучення перекладача до роботи з бенефіціарами, що не розуміють державної мови.



Ніхто не може бути примушений використовувати під час перебування на роботі та виконання обов'язків за трудовим договором іншу мову, ніж державна, крім випадків:
а) обслуговування споживачів та інших клієнтів, які є іноземцями чи особами без громадянства;
б) створення юридичних, технічних, інформаційно-реklamних текстів та інших повідомлень і документів (у тому числі усних), адресатами яких є іноземці чи особи без громадянства, юридичні особи, органи і посадові особи іноземних держав і міжнародних організацій.

Закон України від 25.04.2019 № 2704-VIII «Про забезпечення функціонування української мови як державної»

Для того, щоб розповісти людям у потребі (бенефіціарам) про наші політики і процедури, використовуйте [**Пам'ятку про убезпечення.**](#)

* Sphere Standards, Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability, The HAP Standard in Accountability and quality management, Guidelines for Protection and Assistance ICRC

Практичні рекомендації у роботі з людьми в потребі (бенефіціарами):



- Виділяйте достатньо часу для проведення ґрунтовної оцінки потреб.
- Надавайте можливість більше говорити потребуючій людині, задавайте відкриті запитання.
- Під час спілкування будьте привітними, посміхайтесь (якщо це буде доречно в конкретній ситуації).
- Уважно слухайте людину.
- Не бійтесь мовчання з боку бенефіціара, часом людям треба робити паузи аби проаналізувати ситуацію, вгамувати емоції, зібратися з думками тощо.
- В процесі взаємодії уникайте звинувачень, упередженої думки щодо зовнішнього вигляду, поведінки, вчинків чи особистості людини, яка знаходиться перед вами.
- Поважайте культурні традиції, вірування людей, що звертаються за допомогою, їх життєвий досвід.
- Зберігайте спокій та проявляйте терпеливість до різних емоційних настроїв.
- Активно залучайте бенефіціара до вирішення проблем, розробки плану.
- Уникайте розмов про ваше особисте життя.
- Не діліться з людьми в потребі інформацією про інших бенефіціарів, ваші справи, ситуацію на робочому місці з колегами тощо.
- Уникайте формування залежних та/або близьких стосунків між вами та людьми, яким ви надаєте допомогу.
- Зберігайте професійну дистанцію, не забувайте про важливість дотримання професійних меж.
- Ввічливо, але твердо відхиляйте будь-який подарунок або запрошення, запропоновані бенефіціаром, та такі, що можуть поставити вас у зобов'язане становище.
- Стимулюйте бенефіціарів самостійно приймати рішення.
- В разі виявлення зловживань з боку бенефіціарів, звертайтеся з цим питанням до керівництва організації.
- У разі виникнення близьких стосунків з людьми в потребі, варто призупинити надання послуг чи допомоги та ініціювати процес передачі супроводу іншому працівнику.



Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи (соціальних працівників і соціальних педагогів) України – це документ, який націлює на здійснення соціальної роботи в багатьох функціональних сферах із метою розвитку потенціалу та можливостей особистості, а також і задоволення людських потреб.⁴⁹



До мене по допомогу звернулася мати-одиначка, яка є прихожанкою протестантської церкви. Я знаю, що наша організація є католицькою. Чи можу я надати послуги цій жінці? Або я мушу відмовити їй в допомозі, оскільки вона не є католичкою?

Карітас України працює на засадах рівності та недискримінації, незалежно від релігії чи конфесії, та надає допомогу людям у потребі незалежно від віросповідання. Основою для надання допомоги в даному випадку слугують потреби цієї жінки та її відповідність критеріям відбору бенефіціарів до проєкту. У випадку її відповідності критеріям проєкту ви повинні надати їй необхідні послуги.



В процесі надання послуг я звернув увагу на те, що один чоловік критично висловлюється стосовно діючої влади та підтримує проросійські настрої. Чи повинен я призупинити роботу з цим бенефіціаром?

Карітас України надає допомогу незалежно від політичних переконань людей у потребі (бенефіціарів). Ви повинні попросити бенефіціара припинити подібні розмови в організації. В разі погіршення ситуації зверніться до координатора проєкту або до керівника організації.



В нашому проєкті існує чітко визначений перелік послуг для внутрішньо переміщених осіб. Однак під час проведення оцінки ситуації я звернула увагу на те, що серед переліку відсутня послуга, яка допоможе задовольнити першочергову потребу бенефіціара. Чи повинна я включати цю особу в програму, якщо вона відповідає критеріям нашого проєкту, але в той же час наш проєкт не передбачає надання послуги, що є першочерговою?

Орієнтація на потреби бенефіціарів є основоположною в роботі працівника Карітасу. Якщо під час оцінки потреб ви визначили, що в Карітасі існують інші проєкти, які можуть допомогти, то скористайтесь внутрішнім перенаправленням до відповідного фахівця чи проєкту. А якщо наша організація не може надати необхідні послуги, ви можете переадресувати людину до інших організацій у громаді.



В кінці робочого дня мій колега після навантаженого прийому на запитання бенефіціара відповідав різко та роздратовано. На що бенефіціар розвернувся та пішов з офісу. Я хотів зробити зауваження, але хвилююся, що наші стосунки з колегою погіршаться.

Серед основоположних принципів роботи Карітасу є доброзичливе ставлення до усіх людей. Поведінка вашого колеги порушує даний принцип. Якщо ви побачили подібну ситуацію, зверніть увагу колеги на необхідність дотримання цього принципу. У разі нехтування ним вашого зауваження, повідомте через канали зворотного зв'язку.



Один із учасників нашого проєкту під час нашої останньої зустрічі запросив мене на святкування його дня народження. Мені дуже хочеться прийняти цю пропозицію, адже людина переїхала з іншого міста, відчувається тут самотньою і наші стосунки від цього тільки покращаться. Як мені краще вчинити в цій ситуації?

Вам слід подякувати бенефіціару за запрошення, але ввічливо відмовитись від цієї пропозиції у доброзичливій формі, щоб не образити бенефіціара (якщо доречно, посилайтесь на політики організації). Також ви можете привітати бенефіціара на словах з Днем його народження, висловити щирі побажання. Рекомендуємо не приймати його запрошення, оскільки це може призвести до порушення меж професійних стосунків, що негативно вплине на якість надання ваших послуг.



Захист власності та репутації



«Християни, вдивляючись у прийдешні вічні блага, вбачають у дочасних речах цінний Божий дар і водночас засіб служіння».

Послання Синоду Єпископів Української Греко-Католицької Церкви
«Залишиться вам одне – те, що ви дали вбогому!», 2020, 17⁵⁰

Власність Карітасу України та організацій-членів нашої мережі, а також добре ім'я та репутація – це, насамперед, запорука нашої ефективної праці та успішної реалізації проєктів, в ході яких люди в потребі можуть отримати допомогу. Тому ми закликаємо кожного працівника і волонтера свідомо користуватися нашими спільними благами і дотримуватися правил, встановлених Кодексом етики і поведінки.



Власність (активи) Карітасу України:

- до активів належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання (наприклад, телефони і комп'ютери).
- нематеріальні активи, створені або розроблені працівниками в межах виконання своїх функціональних обов'язків, є власністю організації в частині, що не суперечить чинному законодавству або укладеним договорам.

Активи Карітасу України можуть бути виражені в багатьох різних формах. Незалежно від форми всі активи й ресурси цінні для нас, і їх потрібно однаково захищати. Обов'язок кожного з нас – використовувати доручені нам активи й ресурси раціонально задля визначеної мети. Можливі активи:

Нерухомість, обладнання, транспортні засоби	Запаси витратних матеріалів	Адміністративні кошти і довірені нам активи (грантові кошти, благодійні внески тощо)	Комп'ютерне обладнання, програмне забезпечення	Електронна пошта, внутрішні системи, вебсайти
Інтелектуальна власність	Документація	Конфіденційна інформація і персональні дані	Час	Репутація

Правила щодо захисту власності Карітасу України та здійснення контролю:

1. Захищайте активи та інтелектуальну власність Карітасу і всіх організацій-членів мережі від зловживань, крадіжок, знищення чи будь-яких інших збитків.
2. Тримайте робоче місце чистим, дотримуйтеся порядку у спільних зонах (кухня, санвузли тощо).
3. Паління дозволено лише за межами приміщення Карітасу та робочого місця.
4. Використовуйте техніку, транспорт та інше майно організації ефективно, дбайливо, за призначенням і відповідно до внутрішніх документів організацій і технічних інструкцій.
5. Заощаджуйте і раціонально використовуйте матеріали, електроенергію та інші ресурси.
6. Плануйте відрядження та заходи раціонально, обираючи оптимальні та доцільні варіанти проживання, транспорту й логістики, без надмірності і розкоші.
7. Захищайте доступи до власної корпоративної пошти та внутрішніх систем (логіни, паролі).
8. Використовуйте доручені кошти тільки за їх призначенням, дотримуючись усіх внутрішніх політик, положень і процедур.
9. Підтримуйте прозорість, повноту висвітлення і доброчесність, коли складаєте фінансову звітність.
10. Не укладайте угоди чи правочини, які можуть спричинити зловживання або загрозу власності Карітасу та організацій нашої мережі.

Ми приділяємо особливу увагу і турбуємось про створення та підтримку позитивного іміджу Карітасу України. Кожен працівник і волонтер, фактично, бере участь у свідченні доброї репутації нашої мережі своїми діями, поведінкою, висловлюваннями, як під час робочого дня, так і в позаробочі години.



Репутація (лат. *reputatio*) або реноме (фр. *renommée*) є громадською думкою про когось чи щось, соціальною оцінкою чи усталеними уявленнями про особу чи об'єкт, що впливає на ставлення суспільства до цієї особи чи об'єкта.⁵¹

Кожен, хто є працівником нашої мережі, є завжди її обличчям. Про це варто пам'ятати також при всіх своїх контактах із людьми в потребі, представниками інших організацій, донорами чи підприємцями, державними службовцями і працівниками органів місцевого самоврядування.

Правила щодо захисту репутації, публічних висловлювань і політичної діяльності:

1. Своєю поведінкою і діями підтримуйте позитивний імідж і репутацію Карітасу як у робочий, так і в позаробочий час, під час роботи з бенефіціарами, іншими організаціями, органами державної влади і управління тощо.
2. Виражайте лише особисту думку як приватна особа, не підкреслюючи своєї приналежності до організації Карітасу, та не використовуйте для цього ресурси організації.
3. Уникайте публічних висловлювань, які суперечать моралі, цінностям та католицькій ідентичності Карітасу (зокрема, щодо підтримки абортів, евтаназії тощо).
4. Робіть заяви чи коментарі від імені організації лише після погодження з керівництвом та працівниками, відповідальними за зовнішні комунікації.
5. Утримуйтесь від дій чи висловлювань, які можуть негативно вплинути на імідж Карітасу України та довіру до організацій-членів мережі, або становити загрозу для конституційного ладу, територіальної цілісності і національної безпеки, для здоров'я та прав і свобод інших людей;
6. Не займайтеся політичною агітацією чи участю в політичних акціях у робочий час, у брендованому одязі чи від імені Карітасу під час виконання посадових обов'язків.
7. Повідомляйте безпосереднього керівника у письмовій формі про свою участь в політичній діяльності, зокрема у разі реєстрації кандидатом у депутати (протягом одного дня з моменту реєстрації).
8. Не використовуйте ресурси організації (кошти, час, техніку) для участі чи підтримки політичних заходів.

Кожен працівник мережі Карітасу України наділений природнім правом вільно обирати свою духовно-релігійну, громадянську і політичну позицію. Карітас зробить все можливе, щоб забезпечити свободу висловлення та створити атмосферу взаємоповаги між суб'єктами діалогу. Але це не означає, що усі без винятку погляди будуть толеруватися у нашому колективі.

Лише вище керівництво національного офісу Карітасу України та директори місцевих організацій можуть виступати особисто або через своїх представників із офіційними заявами від імені Карітасу. У питаннях офіційної позиції Карітасу України ніхто не може робити усних або письмових заяв без попередньої консультації з вищим керівництвом та особами, відповідальними за зовнішні комунікації. Керівники напрямків/проектів, підрозділів Карітасу України несуть відповідальність за рівень узгодження позиції працівників з місією та інформаційною політикою організації. Про це слід також пам'ятати, беручи участь у різних заходах, даючи інтерв'ю і коментарі для засобів масової комунікації, публікуючи записи в соціальних мережах.



Нещодавно ми разом з колегами зробили фото в нашому офісі. В цей день ми всі прийшли у одязі з логотипом Карітасу України і вирішили розіграти одного із працівників, поки він був підключений до онлайн-наради. Кадр вийшов дуже позитивний і я хочу поділитися цим фото з моїми друзями в соціальних мережах. Переживаю, що контекст може бути сприйнятий неправильно і це фото може нашкодити нашій організації. Чи можна публікувати світлинку?

Усі публікації на відкритих сторінках у соціальних мережах, де зазначено місце вашої праці, можуть сприйматися як «від імені» Карітасу. Тому варто бути обережним і не публікувати жодні дописи чи фото, якщо є ризик нанести шкоду репутації і доброму імені нашої мережі. Слід завжди уникати того контенту, який може бути неправильно зрозумілий.



Колеги із іншого відділу організували виїзний захід, в якому я маю взяти участь як учасниця. Коли я прибула у відрядження, то звернула увагу, що для заходу було обрано локацію із дуже дорогого сегменту. Маю підозру, що кошти на організацію заходу були використані нераціонально. Чи маю я реагувати на цей випадок?

У всіх випадках, коли у вас виникає підозра про нераціональне використання коштів чи майна організації, або будь-які інші зловживання, пов'язані із власністю і майном, у вас є обов'язок повідомити про цей інцидент через канали зворотного зв'язку. Не потрібно самостійно розбиратися в ситуації, достатньо подати звернення чутливого характеру за процедурою. Конфіденційність звернень через канали зворотного зв'язку є гарантованою.



Нещодавно мене, як працівника організації Карітасу, запросили на телебачення, щоб висвітлити досягнення нашого проєкту. Я не узгоджував свої висловлювання з керівництвом, бо я насправді краще орієнтуюсь у нашому проєкті і більше знаю про різні профільні питання. Вважаю, що можу самостійно нести відповідальність у цьому випадку, чи я помиляюсь?

Ми переконані, що всі працівники нашої мережі є компетентними і кваліфікованими, однак щодо публічних заяв і виступів слід завжди узгоджувати основні тези з вищим керівництвом і особою, відповідальною за комунікації. Працюючи в національній мережі, інколи буває важко самостійно прослідкувати загальну лінію комунікації, яку веде Карітас України. Тому, щоб уникнути непорозумінь і викривлення подачі інформації, завжди попередньо узгоджуйте офіційну позицію організації, в тому числі при виступах на телебаченні.

Випадок 2.



→ Молода жінка з дитиною проживає у прихистку для внутрішньо переміщених осіб. Її домівка була зруйнована в перші дні війни, а близьких родичів немає. Невдовзі після переїзду вона познайомилась із волонтером, який працює у прихистку.

Після знайомства чоловік і жінка дізнаються більше один про одного, в них зав'язались близькі стосунки. Волонтер без черги видає дівчині продукти харчування, прискорює оформлення документів, запрошує на особисті зустрічі поза прихистком. Дівчина не хоче залишати дитину, але погоджується, бо боїться втратити підтримку і допомогу від волонтера.

Такі стосунки заборонені принципами ООН, які передбачають відповідальність гуманітарного працівника та мають визначення «сексуальна експлуатація».

Стосунки між гуманітарним працівником і отримувачем допомоги (бенефіціаром) є, за своєю природою, нерівними. В контексті таких відносин остання сторона перебуває у вразливому стані та певним чином залежить від співпраці з представниками гуманітарного сектору. Часто виникає думка, що у гуманітарних працівників є більше можливостей та доступу до певних благ та послуг, а тому бенефіціари погоджуються на особисті стосунки задля отримання вигоди. Проте це не так. Варто пам'ятати:

- співпраця з гуманітарними працівниками має бути безпечною;
- будь-яка допомога з боку гуманітарних працівників є безкоштовною;
- будь-яка спроба отримати гроші або інтимні послуги в обмін на допомогу — недопустима та передбачає відповідальність.

Випадок 3.



→ Жінка – переселенка з міста Херсон. Зараз із сім'єю проживає в іншому місті України, в якому і звернулася у місцеву благодійну організацію за отриманням допомоги. Зі слів жінки, вона підпадала під вимоги надання допомоги та отримала запрошення на видачу. В день видачі, коли бенефіціарка прийшла до організації – двері до офісу були зачинені, а біля 30-ти людей очікували на видачу допомоги. Згодом, коли приміщення офісу було відчинено, соціальний працівник почав звертатись до бенефіціарів, підвищуючи тон: «Чому ви всі тут чекаєте? Хто вас запрошував?». Чоловік поводив себе зверхньо і хамовито. Жінка помітила, що працівник самотійно вирішував, кому надавати допомогу – кому ні. Тон розмови і розподіл допомоги вразив жінку, яка скаржиться на приниження, і просить, щоб до соціального працівника були застосовані дисциплінарні заходи.

Поведінка соціального працівника в описаній ситуації не відповідає етичним стандартам. В спілкуванні з бенефіціарами у жодному разі не можна вдаватися до приниження, образ, підвищеного тону.

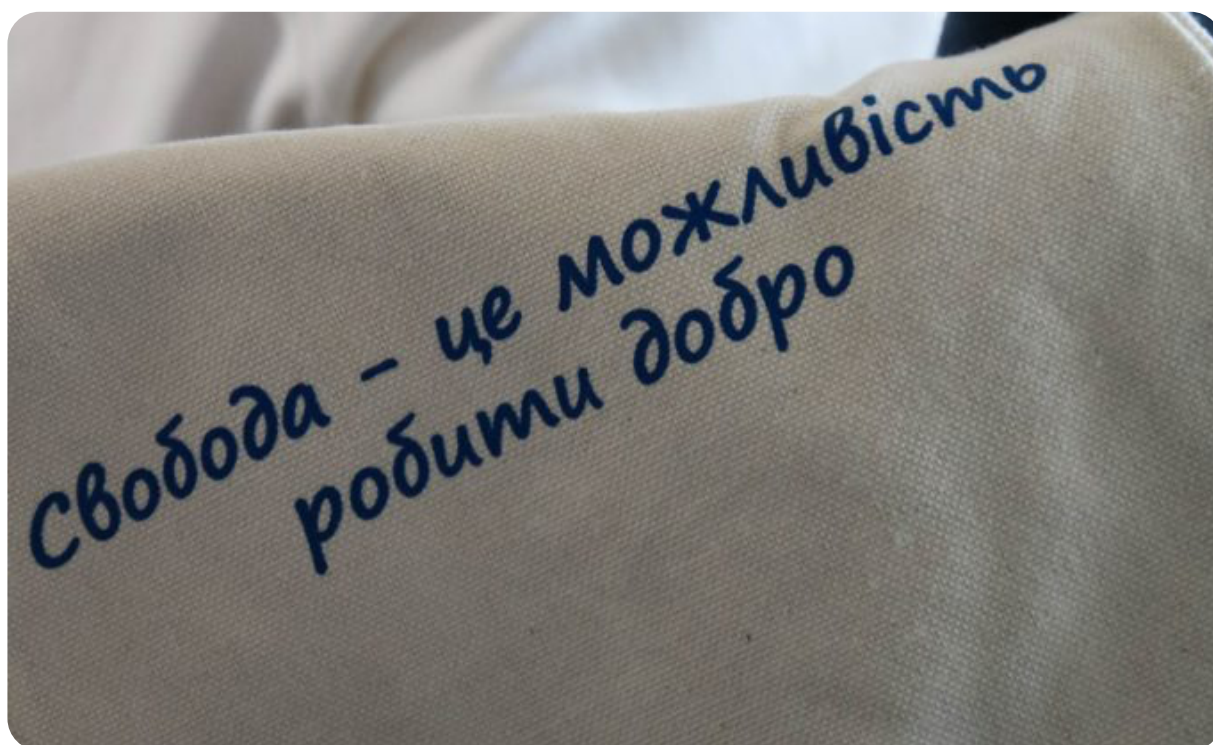
Крім цього, люди в потребі (бенефіціари) повинні отримувати повну, правдиву і коректну інформацію щодо послуг і допомоги, яка надається. У даному випадку бенефіціари були повідомлені про дату і час видачі та запрошені на неї. Однак, фактично, виявилось, що організація неналежно організувала видачу, порушуючи не лише правила етики у стосунках з бенефіціарами, але також порушуючи принципи видачі благодійної допомоги. Бенефіціарка має право подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку. Інші працівники і волонтери, що стали свідками інциденту або дізналися про нього, зобов'язані подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку.

Випадок 4.



→ Кейс-менеджер благодійної організації після виїздів на локації часто після обіду приходить на роботу в нетверезому стані. Практика зловживання алкогольними напоями часто практикується між працівниками, бо після 15:00 керівництва немає в офісі, тому ніхто не контролює дисципліну. Працівники часто випивають в робочий час та курять цигарки.

Описаний інцидент є випадком порушення Кодексу етики і поведінки, а також Правил внутрішнього трудового розпорядку. Відповідальність за дотримання стандартів належить усім працівникам, не лише керівництву. Тому поведінка персоналу не повинна залежати від того, чи перебуває керівник поряд або у офісі. Але завжди всі працівники – це обличчя організації. Більше того, правила системи Убезпечення поширюються і на неробочий час. Тому заохочуємо утримуватися від зловживання алкоголем і поза робочим місцем. Паління дозволяється лише за межами приміщення організації та робочого місця. Схожі інциденти підривають довіру до організації та ставлять під загрозу добру репутацію. Карітас підтримує нульову толерантність до подібних порушень і завжди діє прозоро для їх запобігання.



Випадок 5.



→ *Мої колеги вели переписку у робочому чаті у позаробочий час (після 21:00). Вони використовували велику кількість знаків оклику, писали образливі фрази, переходячи на особистості, що можна вважати непрофесійним і некоректним спілкуванням. Обидві сторони писали різні звинувачення один одному, а на наступний день в офісі не розмовляли. Від інших колег я почула, що учасники переписки не хочуть йти на примирення. Мабуть, комусь доведеться звільнися.*

У цій ситуації було порушено етику спілкування між працівниками. Ми рекомендуємо не проводити робочі листування чи переписку у позаробочий час (за винятком окремих випадків нагальної необхідності). Однак, комунікація між працівниками мережі повинна завжди відбуватися з повагою і етично. В жодному разі не дозволяється підвищувати тон, принижувати чи ображати колег. Слід також пам'ятати, що робочий простір включає ширше коло осіб, аніж учасники конфлікту, а тому сварки можуть додатково зашкодити людям, які стають їх свідками. Врешті, схожі інциденти впливатимуть на атмосферу в колективі та продуктивність усієї команди. Якщо цей випадок уже відбувся, слід намагатися мирно й конструктивно вирішити наявні конфлікти, без принижень чи насильства. За потреби можна використати медіацію, як інструмент, що допомагає врегулювати складні ситуації.

 **Медіація** – метод вирішення суперечок із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту⁵².

Переваги медіації:

- орієнтованість на потреби та інтереси сторін;
- сторони конфлікту зберігають контроль над його вирішенням;
- сторони можуть брати участь у процесі та спілкуються напругу;
- можливість досягнути варіанту, за якого «виграють всі»;
- можливість проговорити важливі теми у безпечній атмосфері.

→ Рекомендації щодо письмової комунікації
https://docs.google.com/presentation/d/1uydoxw8Prni1q1mUVUe4y3MTauFe-9i7u/edit#slide=id.g12c9d9b9722_0_0





Вступ до Убезпечення

- Що таке Убезпечення?
- 5 основних вимог системи Убезпечення
- Дотримання конфіденційності



«Сьогодні потребуємо нового «розуміння милосердя», яке виявлятиметься не настільки (і не лише) у дієвій допомозі, а й у здатності стати ближнім для людини у її стражданні, у здатності солідаризуватися з нею – так, аби жест допомоги вона відчула не як принизливе подання, а як свідчення братерської спільності».

Апостольський лист Івана Павла II «На початку нового тисячоліття»
(лат. *Novo millennio ineunte*), 50⁵³

Що таке Убезпечення?



Убезпечення – це відповідальність всіх організацій-членів мережі Карітасу України за те, щоб їх персонал, програми та діяльність шанували гідність і права всіх людей, не завдавали шкоди та не піддавали ризику жорстокого поводження ані дітей, ані дорослих.

Убезпечення / *Safeguarding*

≠

Захист / *Protection*

Заходи, спрямовані на забезпечення повної поваги прав людини від загроз ззовні організації

Безпека / *Safety & Security*

Запобігання нещасних випадків, зловмисній діяльності людей ззовні організації

Вразливість.

Дисбаланс сили і влади⁵⁴

В благодійному та гуманітарному секторі завжди існує дисбаланс сил і влади між співробітниками благодійних фондів чи громадських організацій, які надають допомогу, та окремими особами і громадами, які таку допомогу отримують.



⁵⁴ Використані матеріали курсу «Caritas Internationalis Introduction to Safeguarding» — <https://learning.caritas.org/courses/introduction-to-safeguarding-english/>

Бенефіціари, які отримують допомогу і послуги в організаціях мережі Карітас України, перебувають у позиції вразливості, оскільки це:

- Люди, яким потрібна додаткова підтримка, щоб подбати про себе чи захистити себе. До таких людей, наприклад, належать діти, літні чи хворі люди, люди з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи та ті, хто живе в бідності.
- Люди під загрозою соціальної маргіналізації або ізоляції. До таких людей можуть належати жінки, діти, люди з інвалідністю, хворобами чи залежностями, а також різноманітні групи.
- Люди, які живуть або втікають від нестабільних ситуацій і криз. Це ситуації, в яких закони, державні органи і установи, а також соціальний захист можуть змінюватися або не працювати. Наприклад, війни, революції, стихійні лиха.

Стан вразливості може змінюватися. Тобто, якщо людина є вразливою в певний момент часу, це не означає, що вона завжди буде вразливою або що вона залишатиметься такою в майбутньому. Однак вразливість зростає, коли одразу поєднуються кілька факторів ризику, особливо щодо дітей, жінок, людей з інвалідністю, літніх осіб та різноманітних груп.

Особи, які живуть в умовах кількох факторів ризику, є дуже вразливими.

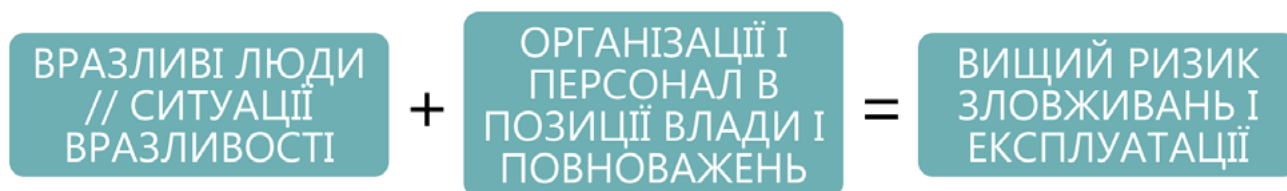
Вразливість часто виникає або погіршується через дисбаланс влади. Водночас, дисбаланс влади у відносинах між людьми створює можливості для заподіяння шкоди або експлуатації. В нашій роботі існує дисбаланс влади між нашими працівниками та волонтерами, які надають допомогу, і бенефіціарами, що отримують допомогу. Погляньте на таблицю нижче:

Особи і громади, що отримують допомогу:	При цьому співробітники благодійних і гуманітарних організацій, які надають допомогу, зазвичай:
Є самотні та ізольовані	Працюють в команді
Є голодними, спраглими або хворими	Надають доступ до їжі, води чи ліків
Розгублені, налякані чи травмовані	Надають інформацію, захист і підтримку
Не мають засобів, що показували б їх статус і авторитет	Мають бейджі, логотипи, засоби зв'язку і транспорт, що демонструє їх статус і авторитет

Дисбаланс влади і сили існує як між людьми, так і між організаціями.

Наприклад, локальні організації, міжнародні недержавні організації та фонди, донори мають різний тип і обсяг влади. Коли організації та співробітники, які мають більше повноважень, аніж інші, працюють з вразливими людьми і ситуаціями, ризик експлуатації та жорстокого поводження є підвищеним.

Завжди пам'ятайте, що ви маєте владу:



Іноді інші люди матимуть більше влади або повноважень, аніж ви, що також створює дисбаланс сил і може зробити вас більш уразливим. В інших ситуаціях ви матимете більше влади, ніж інші. Ви повинні усвідомлювати свою позицію та силу, яку отримуєте, коли працюєте в благодійній чи гуманітарній організації.

Завжди переконайтесь, що ви не зловживаєте наданою владою.



«Система убезпечення у мережі «Карітас» спрямована на те, щоб діяльність працівників була гідною називатися «Божою дією до людини». Вона забезпечує, щоб програми та підходи організації шанували гідність кожної людини, як Божого творіння, та захищали її права».

о. Ярослав Домерецький, БФ «Карітас Золочів УГКЦ»



Що таке убезпечення і чому воно важливе для організації?

Убезпечення – це сукупність заходів, спрямованих на захист гідності, прав і безпеки всіх осіб, які взаємодіють із організацією (бенефіціарів, персоналу, афілійованих осіб). До цих заходів належать розробка і затвердження політик Убезпечення, впровадження механізмів зворотного зв'язку, навчання персоналу та створення безпечного середовища для всіх учасників. Убезпечення є важливим, оскільки воно запобігає зловживанням, експлуатації, дискримінації та насильству, а також сприяє формуванню довіри до організації. Ці принципи базуються на міжнародних стандартах захисту прав людини та гуманітарної допомоги і є основою роботи Карітасу України.

Політика Убезпечення

Карітас України прагне мінімізувати будь-які ризики, пов'язані зі станом вразливості людей у потребі, яким ми допомагаємо, а також попередити зловживання посадами і повноваженнями, які отримують наші працівники, волонтери і підрядники. За допомогою політик і процедур системи Убезпечення, їх впровадження і реалізації ми запобігаємо шкоді, яка може потенційно виникати під час нашої роботи.



«Запровадження системи Убезпечення в БФ «Карітас Жовква УГКЦ» підняло на якісно новий рівень взаєморозуміння в колективі нашої організації. Фактично, Політика з Убезпечення – є першим документом, з яким ознайомлюється кандидат на посаду в БФ «Карітас Жовква УГКЦ». Всі політики системи Убезпечення розміщені на офіційному сайті БФ «Карітас Жовква УГКЦ», щоб кожен, кого стосується або цікавить співпраця з організацією, мав змогу ознайомитись з вимогами як до поведінки персоналу БФ «Карітас Жовква УГКЦ», так і дотримання законності партнерами».

Іван Микитин, ОБВСУ БФ «Карітас Жовква УГКЦ»

Ми прагнемо захистити наших бенефіціарів, працівників і волонтерів від:

- неетичної, зневажливої, неприйнятної поведінки;
- жорстокого поводження, всіх форм зловживань, насильства, домагань, дискримінації та цькування (булінгу чи мобінгу);
- експлуатації у всіх можливих проявах, в тому числі сексуальної експлуатації і наруги, торгівлі людьми;
- зловживань коштами, корупції, шахрайства і конфлікту інтересів.

Наслідки порушення вимог системи Убезпечення можуть бути дуже серйозними і завдавати шкоди життю і здоров'ю, добробуту, майну і репутації людей, організаціям-членам мережі Карітасу України, нашим партнерам і донорам.



«Система Убезпечення Карітасу України має на меті вживання всіх необхідних і обґрунтованих заходів для:

- 1. Оцінки та запобігання порушенням, зокрема зловживанням, насильству, експлуатації, домаганням, цькуванню, дискримінації, шахрайству та корупції;*
- 2. Захисту людей, особливо дітей і вразливих дорослих, від цих ризиків і будь-якої шкоди;*
- 3. Належного реагування на інциденти відповідно до встановлених процедур».*

Політика Убезпечення, п. 7.1⁵⁵

Політика Убезпечення базується на таких принципах:

- 1. Принцип профілактики:** передбачає підвищення обізнаності про убезпечення та вживання заходів задля запобігання будь-яким проявам насильства, зловживання, торгівлі людьми та інших порушень, зокрема щодо дітей і вразливих дорослих.
- 2. Принцип розширення можливостей:** підхід, орієнтований на допомогу постраждалим, який дає їм більше можливостей для вибору. Карітас України завжди ставить інтереси постраждалої особи на перше місце і враховує її побажання, наскільки це можливо.
- 3. Принцип неосудності, толерантності та заборони переслідування:** забороняється переслідування як постраждалих осіб, так і тих осіб, які повідомляють про порушення (подають звернення чутливого характеру), а також будь-яка помста за повідомлення про порушення безпеки.
- 4. Принцип конфіденційності:** забороняється збір, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, за винятком випадків, визначених законом. Карітас України і його працівники повинні дотримуватись політики конфіденційності та захисту персональних даних.
- 5. Принцип захисту:** Карітас України прагне забезпечити захист усіх осіб від залякування, насильства, дискримінації та інших порушень убезпечення, зокрема в разі будь-якого порушення потрібно слідувати чітким процедурами для надання захисту і підтримки постраждалим.
- 6. Принцип підзвітності:** передбачає прозорість у звітності та об'єктивне висвітлення результатів діяльності організації.



Хто відповідальний за убезпечення в організації?

За убезпечення відповідальний кожен співробітник, волонтер, партнер або афілійована особа організації. Зокрема, керівництво має забезпечити розробку політик, їх імплементацію та контроль за дотриманням. В кожній місцевій організації також призначається особа, відповідальна за впровадження системи Убезпечення, яка є основним фахівцем і координатором з усіх питань убезпечення.

5 основних вимог системи Убезпечення:



Весь персонал мережі Карітасу України повинен поважати і захищати гідність усіх людей, з якими вони контактують, гарантуючи, що їх особиста та професійна поведінка відповідає стандартам убезпечення Карітасу України.

Дотримання конфіденційності

Вільне та демократичне суспільство будується на повазі до гідності та особистої свободи кожної людини. Це означає, що і держава, і будь-які організації повинні обмежувати своє втручання в особисте життя громадян, дотримуючись їхнього права на приватність.

У своїй діяльності всі організації мережі Карітасу України керуються вимогами законодавства України та міжнародних стандартів щодо конфіденційності. Ми забезпечуємо захист інформації про людей, з якими ми працюємо, з одного боку, і тих, кому допомагаємо, з іншого. Слід усвідомлювати, що порушення права на приватність завжди підриває довіру і шкодить добрій репутації наших організацій.



Конфіденційна інформація – інформація про фізичну особу; інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, а також інформація, визнана такою на підставі закону. Конфіденційна інформація може поширюватися за бажанням (згодою) відповідної особи у визначеному нею порядку відповідно до передбачених нею умов, якщо інше не встановлено законом.

Закон України від 02.10.1992 №2657-XII
«Про інформацію», ст. 21 ⁵⁶

Персональні дані (інформація про фізичну особу) – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

До конфіденційної інформації про фізичну особу належать, зокрема, дані про її національність, освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, а також адреса, дата і місце народження.

Закон України від 02.10.1992 №2657-XII
«Про інформацію», ст. 11 ⁵⁷

Дотримання вимог конфіденційності є частиною професійної етики наших працівників і волонтерів. Тому завжди необхідно дуже відповідально і ретельно ставитись до обробки персональних даних людей у потребі (бенефіціарів).

«Політика конфіденційності та захисту персональних даних бенефіціарів» є інструментом для всіх працівників Карітасу України, які мають справу з персональними даними бенефіціарів, яка передбачає такі основні вимоги:

- Бенефіціари повинні надавати письмову згоду на обробку персональних даних, а також у випадку потреби передачі своїх даних третім особам.
- Персональні дані повинні зберігатися у формі, яка дозволяє ідентифікувати їх власників (суб'єктів даних) не довше, ніж це необхідно для цілей, для яких ці дані обробляються.

- Персональні дані повинні зберігатися лише до тих пір, поки вони є необхідними для цілей діяльності з їх обробки. Суб'єкти даних мають право на доступ, виправлення або видалення своїх персональних даних, іноді раніше, ніж закінчується максимальний термін їх зберігання.
- Персональні дані бенефіціарів повинні зберігатися в безпечному місці, недоступному для всього персоналу, наприклад, на комп'ютері з індивідуальним обліковим записом доступу, або в зашифрованому сховищі, або на паперових носіях, що зберігаються в безпечних місцях (закритому офісі або в шафці, що замикається).
- Тільки працівники, чия посадова інструкція включає збір та обробку персональних даних бенефіціарів, та які підписали зобов'язання про нерозголошення цих даних, матимуть доступ до них.
- Весь персонал, що дотичний до збору та обробки персональних даних бенефіціарів, повинен бути підготовленим до такої роботи: проходити систематичні тренінги і/або курси підвищення кваліфікації.



«Порушення норм Закону «Про захист персональних даних» тягне за собою встановлену законом відповідальність. Недотримання цієї політики може призвести до дисциплінарного стягнення. Отримання (включаючи доступ) або розголошення персональних даних всупереч політиці захисту даних може також становити кримінальне правопорушення».

Політика конфіденційності та захисту персональних даних бенефіціарів



Загальний регламент про захист даних⁵⁸ (General Data Protection Regulation – GDPR) – це регламент у межах законодавства Європейського Союзу (Regulation (EU) 2016/679) щодо захисту персональних даних. Він передбачає такі принципи захисту даних:

1. Законність і прозорість – для збору даних повинна бути визначена і законна мета, яка не може приховуватися. Організація повинна чесно, відкрито і чітко заявляти, як і чому обробляє дані.
2. Обмеження цілей обробки даних – дані збираються виключно з визначеною, явною і законною метою.
3. Мінімізація обробки даних – організації повинні збирати тільки ті дані, які їм потрібні для досягнення мети збору.
4. Точність та актуальність даних – організація повинна забезпечувати точність даних, які обробляє, в тому числі виправляти, оновлювати і видаляти їх за необхідності.
5. Конфіденційність даних – організація повинна підтримувати цілісність і конфіденційність даних, захищаючи їх від внутрішніх і зовнішніх загроз (знищення, пошкодження, втрата, несанкціонований доступ тощо).
6. Обмеження терміну зберігання – організація повинна обґрунтовувати тривалість зберігання даних.



«Не допускається обробка даних про фізичну особу, які є конфіденційною інформацією, без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини».

Закон України від 02.10.1992 №2657-XII «Про інформацію», ст. 11⁵⁹

Для Карітасу України конфіденційність і захист даних є критично важливим компонентом системи Убезпечення, який забезпечує захист персональних даних бенефіціарів, співробітників та афілійованих осіб.

Кроки задля дотримання вимог конфіденційності та захисту даних:

1. Затвердження політики конфіденційності та захисту персональних даних бенефіціарів.
2. Навчання для осіб, що дотичні до збору і обробки персональних даних бенефіціарів.
3. Отримання персональних даних лише за письмовою згодою їх власників (щодо дітей згоду повинні надавати їхні законні представники).
4. Визначення правил обробки персональних даних працівників, волонтерів, партнерів і підрядників (афілійованих осіб).
5. Проведення систематичних тренінгів із кібербезпеки і кібергігієни для працівників.
6. Використання надійних паролів та їх регулярна зміна.
7. Фізичний захист конфіденційної інформації на паперових носіях: встановіть шафи, які закриваються (сейфи), обмежте доступ до таких приміщень тощо.
8. Контроль за доступом до конфіденційної інформації.
9. Реагування на інциденти порушення конфіденційності.

Персональні дані, які Карітас України отримує в зверненні чутливого характеру через канали зворотного зв'язку, є конфіденційними. Їх розголошення, а також поширення даних, отриманих під час розслідування, заборонене. Всі члени Комісії та САДЗІ з розгляду звернень чутливого характеру також підписують зобов'язання про конфіденційність.



- Користуйтеся для робочих питань лише офіційними електронними адресами з доменом «caritas».
- Використовуйте для обміну інформацією рекомендовані застосунки (наприклад, Signal).
- Подавайте звернення чутливого характеру лише на офіційні канали зворотного зв'язку.
- Якщо вам стала відома будь-яка інформація, що стосується розгляду звернень чутливого характеру – не поширюйте її. Це конфіденційна інформація.



«Уся особиста інформація, отримана від окремих осіб і громад, має розглядатися як конфіденційна. Особливо це стосується обробки даних, пов'язаних із захистом, повідомлень про порушення, скарг на жорстоке поводження чи експлуатацію та гендерно зумовлене насильство. Системи, які забезпечують конфіденційність, мають критичне значення для запобігання додатковій шкоді».

Посібник Сфери. Гуманітарна Хартія і Мінімальні стандарти гуманітарної допомоги⁶⁰



Кожного дня, спілкуючись із бенефіціарами, я чую страшні життєві історії про втрату житла, роботи, смерть близьких людей тощо. Мені дуже хочеться допомогти цим людям, але в межах нашого проєкту ми не можемо вирішити більшість їхніх проблем. Для того, аби знайти додаткову допомогу, я обговорюю деякі випадки зі своїм чоловіком, оскільки у нього є багато друзів і таким чином, на мою думку, буде легше залучити необхідних людей та допомогти вимушено переміщеним родинам адаптуватися в нашому місті.

Обов'язок наших фахівців – зберігати конфіденційність отриманих даних, що виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про бенефіціарів за винятком тих випадків, коли це робиться за їхньої згоди чи в установленому законом порядку. Ми можемо розповідати історії неперсоналізовано для пошуку найкращих шляхів допомоги. Для того, аби залучити необхідну додаткову допомогу, ви можете надати бенефіціару інформацію про наявні ресурси в громаді, допомогти йому отримати послуги в інших організаціях.

Випадок 6.



→ Жінка йшла за отриманням благодійної допомоги в місцеву благодійну організацію втретє. Коли підійшла черга жінки, працівниця пояснила: для того, щоб отримати благодійну допомогу, працівники повинні зробити позначку на оригіналі документу ВПО (зворотна сторона), в якій буде зазначено назву організації, вид допомоги, дата видачі. Раніше такої умови для отримання допомоги не було. Працівниця також пояснила, що жінка може зловживати її статусом ВПО і повторно прийти на видачу допомоги та отримати її. Організація заносить дані в базу лише через тиждень, а тому не може прослідкувати, щоб не було повторної видачі допомоги. Бенефіціарка уточнила, що це оригінал документу, попередньо таких умов не було, поцікавилась, де написані такі вимоги, щоб наносити позначки на оригіналах офіційних документів. Вона також зазначила, що не збирається зловживати своїм статусом ВПО. У відповідь працівниця підвищила тон та зверхньо відповіла. Бенефіціарка попросила не підвищувати на неї голос, і погодилась на відмітку на оригіналі документу – довідка ВПО задля отримання благодійної допомоги.

У описі цього випадку можна помітити, як проявляється вразливість отримувачки допомоги, і дисбаланс влади та сили між бенефіціаркою і працівницею благодійного фонду. Задля того, щоб отримати благодійну допомогу, жінка була вимушена погодитись на необґрунтовану вимогу. Очевидно, що ресурси і можливості організації не завжди можуть бути достатніми, щоб вчасно забезпечувати реєстрацію даних в базі, а також облік бенефіціарів, які отримали допомогу. Особливо, якщо мова йде про кризову ситуацію. Однак у всіх випадках працівники, що діють в гуманітарній сфері, повинні поважати права людей у потребі, враховувати їхні інтереси і не принижувати їхню гідність. Оригінал довідки ВПО є офіційним документом, який жінці доведеться показувати в різних державних органах чи за вимогою також в інших організаціях і установах. Інформація про отримання благодійної допомоги не повинна бути доступною для всіх, хто буде оглядати документ. Це буде додатково піддавати жінку ризикам, яка й так перебуває у стані вразливості. Такі рішення адміністративних питань не є прийнятними. Підвищення тону, образи і емоційний тиск на бенефіціарів є категорично забороненими.

Випадок 7.



→ Коли чоловік звернувся за допомогою до благодійного фонду, йому дали завдання – виполоти траву навколо церкви, щоб «відробити» її. Раніше чоловік уже працював при церкві, але отримував за це грошову допомогу від отця. Коли наступного разу він прийшов на видачу гуманітарної допомоги як ВПО до благодійної організації, йому повідомили, щоб отримати продуктовий набір (коробку з логотипом благодійної організації), він повинен відпрацювати при церкві. Згодом, чоловіку зателефонував його знайомий, який запропонував разом виполоти траву, а гуманітарну допомогу (одну коробку) розділити навпіл, адже він теж дізнався про цю можливість.

Цей випадок ілюструє порушення системи Убезпечення. Такий підхід до видачі гуманітарної допомоги порушує гуманітарні принципи, а також є експлуатацією. Гуманітарна допомога видається безкоштовно для осіб, які підпадають під відповідну категорію. У жодному разі не допускається видача гуманітарної допомоги взамін на працю. Таке зловживання владою і силою щодо вразливої сторони, бенефіціара, заборонено. Чоловік має право подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку.



Убезпечення від всіх форм насильства і зловживань

- Захист від зловживань та експлуатації
- Протидія домаганням, дискримінації та цькуванню
- Політика протидії торгівлі людьми



«Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю».

Конституція України, Стаття 3⁶¹

Захист від зловживань та експлуатації



Зловживання – будь-яка дія чи бездіяльність, що завдає шкоди іншій людині, може включати фізичне, сексуальне, психологічне та економічне насильство і занедбання; також включає зловживання в Інтернеті, через інформаційні технології.

Експлуатація – зловживання становищем незахищеності, ієрархією повноважень чи довіри, застосування сили або інших форм примусу для отримання грошової, соціальної, політичної чи іншої вигоди.



«Карітас України рішуче засуджує і забороняє будь-які форми зловживань та експлуатації. Персонал і Афілійовані особи повинні робити свій внесок у побудову гармонійного робочого середовища на основі командного духу, взаємної поваги та розуміння».

Політика Убезпечення, п. 10.1⁶²

Всі співробітники, волонтери, партнери, підрядники організацій-членів мережі Карітасу України мають поважати гідність усіх, кому надають допомогу, та дотримуватися високих моральних і професійних стандартів у своїй поведінці.

В мережі Карітасу України категорично заборонено:

-  Завдавати фізичну чи емоційну шкоду людям (своїми діями або бездіяльністю).
-  Обмінювати гроші, роботу, товари чи послуги в обмін на секс або будь-яку іншу принизливу чи експлуатаційну поведінку.
-  Мати сексуальні стосунки з людьми, яким надається допомога, адже це є проявом зловживанням посадою. Такі стосунки руйнують довіру до гуманітарної допомоги і її цілісність.
-  Приймати на роботу, пропонувати гроші, товари, послуги чи інші вигоди в обмін на будь-які дії, що принижують гідність людини (включно з діями сексуального характеру).
-  Використовувати свої повноваження чи посаду для отримання оплат, пільг чи іншої особистої користі.
-  Брати участь у переслідуванні, дискримінації, фізичному або словесному приниженні, залякуванні, фаворитизмі чи експлуатації.
-  Брати участь у торгівлі людьми.

Карітас України категорично не рекомендує вступати в сексуальні стосунки з людьми, з якими ви працюєте, адже такі стосунки базуються на нерівних умовах і суперечать цінностям організації. Це може підривати авторитет і впливати на виконання робочих функцій і завдань. У всіх випадках, коли ви працюєте з людьми, з якими маєте близькі стосунки, потрібно провести перевірку на наявність конфлікту інтересів і повідомити, якщо він підтверджується, за встановленими правилами відповідно до Політики запобігання конфлікту інтересів.⁶³

Дотримуйтеся цих правил, щоб гарантувати безпеку та гідність усіх людей, які взаємодіють з Карітасом України

Протидія сексуальній експлуатації та нарузі (СЕН)

Сексуальна експлуатація та наруга є неприпустимим порушенням прав людини, що суперечить основним цінностям гідності та рівності. Адже кожна людина має право на безпеку, повагу і захист від будь-яких форм сексуальної експлуатації чи насильства. В умовах викликів війни і гуманітарної кризи, найбільш вразливі верстви населення, зокрема діти, можуть стати постраждалими від небажаних дій сексуального характеру.⁶⁴



Сексуальна експлуатація і наруга між гуманітарними працівниками і людьми в потребі (отримувачами допомоги):⁶⁵

факт або спроба зловживання вразливим становищем, владою або довірою в сексуальних цілях, вчинені гуманітарними працівниками проти дітей та сімей, яким надається допомога	факт або загроза фізичної дії проти статевої недоторканості або із застосуванням сили, або в нерівних умовах, або з примусом, вчинені гуманітарними працівниками проти дітей та сімей, яким надається допомога
Це сексуальна експлуатація	Це сексуальна наруга
Приклади: • вимагання сексуальних послуг в обмін на надання допомоги (матеріальна, фінансова, політична); • відмова чи погроза відмови у допомозі в обмін на сексуальні послуги; • погрози сексуальної експлуатації; • купівля послуг осіб, які займаються проституцією, навіть якщо в країні це офіційно прийнятно.	Приклади: • будь-які дії сексуального характеру з дітьми; • погрози небажаного статевого акту; • спроба чи факт фізичного проникнення із застосуванням сили чи примусу; • будь-які примусові та/або небажані дії сексуального характеру: доторки, поцілунки, натяки, неприйнятна мова та жести тощо.

Сексуальна експлуатація і наруга між колегами чи партнерами ⁶⁶

будь-які небажані дії сексуального характеру, прохання про сексуальні послуги, висловлювання, фізичні дії, жести або будь-яка інша поведінка сексуального характеру, що може образити чи принизити іншу особу
Це сексуальні домагання
Приклади: • будь-які примусові та/або небажані дії сексуального характеру: залицяння, доторки, поцілунки, натяки, неприйнятна мова та жести тощо; • спроба або факт сексуального насильства, зґвалтування; • небажані дії/увага сексуального характеру як умова для працевлаштування, підвищення тощо.



«Політика нульової толерантності до СЕН:

Карітас України використовує підхід нульової терпимості до сексуальної експлуатації і наруги у будь-якій формі. Сексуальна експлуатація та сексуальна наруга є актами серйозного проступку і підставою для дисциплінарних заходів, включаючи звільнення в загальному порядку».

Політика Убезпечення, п. 11.1⁶⁷

Завжди пам'ятайте, що поруч з вами має бути безпечно.

В мережі Карітасу України категорично заборонено:

-  мати будь-яку сексуальну взаємодію з дітьми (особами до 18 років);
-  зловживати своїми повноваженнями, щоб вступити у сексуальні стосунки з людиною в потребі (бенефіціаром/кою);
-  надавати допомогу, гроші, працевлаштування, товари і послуги в обмін на секс або інші сексуальні дії;
-  мати статеві стосунки з людьми, які займаються проституцією, навіть якщо це дозволено в державі;
-  вчиняти небажані дії сексуального характеру щодо своїх колег (залицяння, доторки, поцілунки, натяки, неприйнятна мова та жести тощо).

Карітас України у своїй діяльності прагне попереджати та протидіяти будь-яким випадкам СЕН. Для цього ми вживаємо заходи на різних рівнях та у різних напрямках:

1. **Проінформованість.** Усі працівники, волонтери, партнери і підрядники мають знати і усвідомлювати стандарти поведінки, якої від них очікують, щоб уникати сексуальної експлуатації та наруги.
2. **Профілактика.** Організація створює безпечне робоче середовище через застосування відповідних політик і механізмів, через що всі розуміють, як звести до мінімуму будь-які ризики СЕН.
3. **Звітування.** Працівники, волонтери, партнери і підрядники повинні знати, як діяти, якщо виникають підозри чи проблеми, пов'язані з СЕН.
4. **Реагування.** Організація негайно розглядає всі повідомлення про СЕН, допомагає постраждалим і забезпечує їхню безпеку та благополуччя.



«Злочини сексуальної наруги ображають нашого Господа, завдають фізичної, психологічної та духовної шкоди жертвам, а також шкодять спільноті вірних»

Апостольський лист Папи Франциска «Ви – світло світу» (лат., *Vos Estis Lux Mundi*) ⁶⁸

Практичні рекомендації:



У своїй роботі ви можете зустріти людей, які через різні ситуації постраждали від сексуального насильства чи експлуатації. Орієнтуйтеся на вказані нижче принципи, щоб зберегти довіру і забезпечити якісну та професійну допомогу:

- Забезпечте, щоб постраждалі почувалися у безпеці під час спілкування з вами та отримання допомоги.
- Поважайте права і гідність людей, що постраждали.
- Зберігайте конфіденційність усієї інформації про тих, хто постраждав, щоб захистити приватність і безпеку (винятком можуть бути тільки випадки щодо дітей, в яких необхідно повідомити про порушення до відповідних державних органів і служб задля збереження життя і здоров'я дитини).
- Будьте уважними і чуйними до емоційного стану того, хто постраждав, слухайте зі співчуттям без поспіху, намагайтесь не перебивати.
- Надайте підтримку, поділіться інформацію про сервіси і служби, які можуть допомогти (правові, медичні чи соціальні).
- Будьте неупередженими, уникайте звинувачень, стереотипів і дискримінації.

Протидія домаганням, дискримінації та цькуванню



«Домагання у будь-якій формі (словесні, фізичні, візуальні), як щодо бенефіціарів, так і щодо Персоналу і Афілійованих осіб, категорично забороняється».

Політика Убезпечення, п. 12.¹⁶⁹



Домагання – поведінка, яка, ґрунтуючись на расі, кольорі шкіри, релігії, статі, національному походженні, віці, інвалідності або наявності генетичної хвороби тощо, може образити або принизити іншу людину; чи поведінка, яка систематично порушує межі інших людей, в тому числі психологічний тиск.

Домагання можуть проявлятися по-різному. Це можуть бути образливі слова, жарти, картинки, плакати, коментарі, розіграші, залякування, небажані дотики, фізична агресія чи насильство. Також це може включати використання комп'ютерів для домагань, неприємні пропозиції сексуального характеру, вимагання сексуальних послуг або інші небажані дії чи контакти сексуального характеру, словесні чи фізичні.



У мене досить «гостре» почуття гумору, але колегам подобається і ми часто сміємося. Як відрізнити домагання від невдалого жарту?

Щоб відрізнити домагання від невдалого жарту, потрібно врахувати кілька факторів:

Контекст: чи жарт сказано у дружній атмосфері і не з метою принизити та образити?

Реакція: як людина сприйняла жарт: легко і сміється, чи виглядає засмучено і збентежено?

Повторюваність: чи це разовий жарт, чи поведінка, яка повторюється систематично і триває навіть після того, як інша людина висловила незгоду чи дискомфорт?

Намір: чи має людина, яка жартує, намір образити або принизити іншу людину/ей?

Зміст і тема: чи стосується жарт зовнішності, статі, раси або інших особливих аспектів, які переходять особисті межі?

Якщо фрази чи дії принижують і ображають, повторюються систематично, стосуються певних рис і ознак особи – їх можна визнати домаганням. Зверніть увагу, що жарти не повинні порушувати межі інших людей. Перед тим як пожартувати, подумайте, як будуть сприйняті ваші слова. Будь-які коментарі, які стосуються зовнішності, статі, раси, релігії чи інших чутливих тем, є неприйнятними.

Карітас України підтримує рівні права та свободи для всіх людей, незалежно від їхніх особливостей. Не можна допускати дискримінацію чи цькування через расу, колір шкіри, релігійні чи політичні погляди, стать, вік, національність, стан здоров'я, статус біженця, ветерана, військовослужбовця чи громадянина тощо.

 **Дискримінація** – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій законодавством, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

Закон України від 06.09.2012 № 5207-VI «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»⁷⁰

Переслідування – небажана, постійна або нав'язлива увага особи чи групи до іншої особи, що викликає страх, тривогу, емоційний чи психічний стрес і є однією із форм домагання.

Цькування – прояв агресії з подальшим залякуванням особистості та появою можливості її повного підпорядкування собі та своїм інтересам. Цькування може відбуватися в різних середовищах: серед дітей і підлітків – булінг; в колективі серед колег – мобінг.

 «Всі люди народжуються вільними і рівними у своїй гідності та правах. Вони наділені розумом і совістю і повинні діяти у відношенні один до одного в дусі братерства».

Загальної декларації прав людини, Стаття 1⁷¹

 «Користування правами та свободами, визнаними в цій Конвенції, має бути забезпечене без дискримінації за будь-якою ознакою - статі, раси, кольору шкіри, мови, релігії, політичних чи інших переконань, національного чи соціального походження, належності до національних меншин, майнового стану, народження, або за іншою ознакою».

Європейська конвенція з прав людини, Стаття 14⁷²



Які ознаки цькування на робочому місці (мобінг)?

- Психологічний тиск: створення напруженої ворожої атмосфери, безпідставна критика, погрози тощо;
- Економічний тиск: нерівність оплати праці, позбавлення заохочень без підстав, створення перешкод у кар'єрному зростанні та підвищенні кваліфікації тощо.

Прикладом мобінгу можуть бути дії, що виражаються у постійному перериванні мови, реакції криком, постійній критиці та доганах, приниженні, погрозах, уникненні розмов, недопущенні людей до розмови, висміюванні, обмеженні можливості висловити власну думку, неофіційному введенні заборони на спілкування з працівником, якого переслідують, перешкоджанні спілкуванню з іншими; доручення некваліфікованої та принизливої роботи, відсторонення від відповідальних та складних завдань, відмова від роботи, ненадання будь-яких завдань або їх відбирання тощо.

Мобінгом не вважається:

- вимога виконувати посадові обов'язки, передбачені трудовим договором;
- агресія однієї людини до іншої, яка не викликає підтримки колективу;
- міжособистісний конфлікт між колегами, викликаний розбіжностями у світогляді;
- зміна оплати праці, робочого місця відповідно до законодавства;
- покарання у вигляді догани, штрафів відповідно до умов колективного договору⁷³



На групових заняттях для бенефіціарів одного з проєктів наші працівники стали свідками, як одна з учасниць з іронією коментує іншу через колір її волосся. При цьому вся група сміється і підтримує такі жарти своїми коментарями. Ситуація триває уже місяць. Наші працівники не роблять зауважень, бо це стосунки між бенефіціарами. Система Убезпечення тут не порушується, правильно ми розуміємо?

Хоч цькування і відбувається між бенефіціарами, однак під час реалізації проєкту благодійної організації. Оскільки Ви організовуєте і проводите такі заняття, то повинні забезпечувати створення безпечного середовища. У такому випадку жінка, яка зазнає цькування, може поскаржитися на бездіяльність працівників благодійної організації, адже вони не роблять зауважень і не забороняють образливі висловлення, таким чином підтримуючи цькування.



Політика протидії торгівлі людьми



Торгівля людьми – здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, а так само вербування, переміщення, переховування, передача або одержання людини, вчинені з метою експлуатації, у тому числі сексуальної, з використанням обману, шахрайства, шантажу, уразливого стану людини або із застосуванням чи погрозою застосування насильства, з використанням службового становища або матеріальної чи іншої залежності від іншої особи, що відповідно до Кримінального кодексу України визнаються злочином.

Закон України від 20.09.2011 № 3739-VI «Про протидію торгівлі людьми»⁷⁴, ст. 1



«Карітас України дотримується **принципу нульової толерантності** щодо торгівлі людьми і забороняє застосування будь-яких форм торгівлі людьми або примусової праці в роботі мережі, в тому числі з боку Афільюваних осіб».

Політика протидії торгівлі людьми, п. 3.1⁷⁵

Усім працівникам, волонтерам, партнерам і підрядникам мережі Карітасу України заборонено:

-  брати участь у діяльності, яка пов'язана з торгівлею людьми, або отримувати з цього вигоду, навіть якщо постраждала особа дає згоду;
-  пропонувати чи обмінювати гроші, роботу, товари чи послуги на секс або інші форми приниження чи експлуатації, навіть якщо це дозволено законом у певній країні;
-  сексуальні стосунки між тими, хто надає допомогу, і тими, хто її отримує;
-  використовувати примусову працю в будь-якій формі;
-  порушувати домовленості щодо зарплати, наприклад, не платити чи затримувати виплати;
-  обманювати чи шахраювати під час працевлаштування;
-  стягувати гроші за надання роботи, працевлаштування;
-  знищувати, конфісковувати або приховувати документи працівника, що підтверджують його особу, чи забороняти доступ до них;
-  надати працівникам приміщення для роботи, яке не відповідає законодавчим стандартам, а також санітарним і технічним вимогам;
-  надавати житло, яке не відповідає санітарним і технічним стандартам;
-  утримувати людей силою, обмежувати їхню свободу пересування чи спілкування, погрожувати чи шантажувати;
-  порушувати вимоги щодо направлення працівника за кордон (такому працівнику повинні видати письмове підтвердження про працевлаштування та покрити витрати на його повернення додому).

Торгівля людьми – це кримінальний злочин, який карається згідно Кримінального кодексу України позбавленням волі на строк від 3-х до 15-ти років (стаття 149 ККУ).

Корисні поради.

Як не потрапити до тенет торгівців людьми?



- Будьте обачними – перевіряйте достовірність отриманої/запропонованої інформації.
- Нікому не віддавайте свої власні документи.
- Зробіть копії всіх важливих документів та залиште в надійному місці/залиште своїм рідним, довіреним людям.
- Якщо Ви загубили свій паспорт за кордоном або ж його відібрали у Вас силою, звертайтеся терміново до консульства України в країні перебування або до Поліції.
- Не залишайте свій паспорт під заставу чи для оформлення документів.
- Скористайся безоплатними консультаціями в державних чи недержавних установах.
- Не бійтеся звертатися за допомогою.
- Придумайте кодове слово, яке свідчитиме про те, що Вам потрібна допомога, що Ви перебуваєте в небезпеці. Обговоріть його з рідними або довіреною особою.
- В разі небезпеки телефонуйте в Посольство України та місцеві екстрені служби допомоги, навіть якщо Ви перебуваєте в країні незаконно.
- Не приймайте для подальшого перевезення (передачі) будь-які речі від малознайомих/незнайомих осіб. Навіть якщо Вас дуже про це благають або пропонують добре заплатити.⁷⁶

⁷⁶ Буклет «Не дозволяй себе ошукати»

ОЗНАКИ ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ

ДІЯ

вербування



знайомі, друзі, рідні



ЗМІ/інтернет



фірми з
працевлаштування



незнайомці



шлюбні агентства

викрадення/переховування



переміщення



передача/одержання



СПОСІБ

застосування



обману, шахрайства,
шантажу, погроз,
насильства

використання



уразливого
фізичного
або психічного стану



утримання документів

обмеження свободи пересування та зв'язку



МЕТА - експлуатація



примусова та/або
безоплатна
праця



залучення до
жебраківання



примусове
сурогатне
материнство



сексуальна
експлуатація,
порноіндустрія



незаконне вилучення
органів, участь у
експериментах



залучення до
збройного
конфлікту

Якщо Ви або хтось із ваших рідних
потрапив у біду та був експлуатований -
звертайтеся по допомогу:

Карітас Київ:
(067)-108-00-52

Карітас
Івано-Франківськ:
(068)-322-49-77

Карітас Самбірсько-
Дрогобицької Єпархії:
(067)-454-48-85

Карітас Одеса:
(095)-295-33-30



Карітас України здійснює активну діяльність в напрямку протидії торгівлі людьми з 2004 року. Мета таких проєктів полягає в посиленні та розвитку діяльності з попередження торгівлі людьми в Україні, виявлення осіб, що постраждали від торгівлі людьми, надання допомоги та сприяння їх реінтеграції в суспільство.
→ Відео, розроблене Карітас України та за участі представників організації

Карітас України прагне активно запобігати і протидіяти всім формам торгівлі людьми. Задля цього всі працівники, волонтери, партнери і підрядники мережі повинні:

1. Ознайомитися з Політикою протидії торгівлі людьми, пройти навчання з Убезпечення.
2. Не використовувати свої повноваження чи інші можливості, зумовлені посадою, для експлуатації, насильства чи примусу інших людей.
3. Уникати будь-яких дій чи стосунків, які можуть бути пов'язані з торгівлею людьми або викликати підозри.
4. Працювати і співпрацювати таким чином, щоб максимально запобігти випадкам торгівлі людьми.
5. Повідомляти про будь-які підозри і порушення Політики протидії торгівлі людьми через канали зворотного зв'язку.
6. Пропагувати нульову толерантність до торгівлі людьми навіть за межами роботи.

З метою попередження будь-яких випадків торгівлі людьми у мережі Карітасу України було розроблено, затверджено і впроваджено Політику протидії торгівлі людьми, як частину системи Убезпечення. Для її реалізації Карітас України, зі свого боку:

- Забезпечує безпечні умови праці відповідно до законодавства.
- Проводить навчання для розпізнавання ознак торгівлі людьми.
- Регулярно перевіряє фінансову діяльність і дотримання політик через аудити.
- Контролює доступ до конфіденційної інформації.
- Проводить перевірки працівників і постачальників, включаючи перевірку на співпрацю з терористичними організаціями.
- Додає до договорів з працівниками, волонтерами, практикантами, партнерами і підрядниками умови про дотримання Політики Убезпечення.



«На таке зло, як «торгівля людьми, торгівля людськими органами і біологічним матеріалом, сексуальна експлуатація хлопчиків і дівчаток, поневолена праця, включно з проституцією», не можна відповідати лише «урочисто прийнятими зобов'язаннями». «Ми повинні подбати про те, щоб наші інституції», як рівно ж і всі наші зусилля, «були дійсно ефективними в боротьбі з усіма цими бідами»».

Папа Франциск, Промова до учасників Генеральної Асамблеї Організації Об'єднаних Націй, 25 вересня 2015 р.⁷⁷

Рекомендації:



- Пройдіть сертифікований курс «Торгівля людьми: як захистити себе та близьких»
<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/protect-from-trafficking/>
- Прочитайте історії людей, які постраждали від торгівлі людьми:
<https://caritas.ua/news/te-pro-shho-movchat-istoriyi-zhinok-shho-pot-rapyly-u-seksualne-rabstvo/>
<https://caritas.ua/news/torgivlya-lyudmi-problema-shho-ne-vtrachaye-svo-yeyi-aktualnosti/>



Що робити, якщо хтось став свідком домагання чи дискримінації?

(1) негайно повідомити по встановлених каналах зворотного зв'язку. (2) Надати деталі інциденту, включаючи імена учасників, час і місце події. (3) Дотримуватись конфіденційності, щоб уникнути розголосу або тиску на постраждалих. Звернення буде розглядатися за Процедурою розгляду звернень чутливого характеру.



Як можна визначити, що людина може бути жертвою торгівлі людьми?

Наведені ознаки можуть свідчити про торгівлю людьми: наявність фізичних або психологічних ознак примусу чи насильства у особи; відсутність документів або контроль над ними з боку третіх осіб; ненормовані робочі умови або невиплата заробітної плати; страх або небажання контактувати з іншими людьми.

Випадок 8.



→ Мій брат шукав роботу на будівництві. Дізнавшись, що благодійний фонд допомагає відбудовувати житло, яке пошкоджене через війну, він вирішив поцікавитися можливостями роботи в цій організації. Після розмови з директором його скерували до керівника проєкту, який повідомив дату і час, коли потрібно прийти на об'єкт. На місці чоловік виконував всі розпорядження свого керівника: виконував роботу з укладання цегли, шпаклювання, штукатурення і т.д. Через кілька днів чоловік запитав про умови оплати, адже ніхто не підписав з ним договору, тому він не знав, коли планується виплата заробітної плати. На що керівник здивовано відповів, що оплати не передбачено, адже він – волонтер. Брат дуже розізлився і одразу поїхав до директора організації. Той підтвердив, що зараз є лише можливість волонтерства, а відкритих вакансій немає. В розпачі чоловік був вимушений піти без жодної компенсації.

У цій ситуації порушено основні принципи працевлаштування і волонтерства відповідно до законодавства України. Виконання певного виду робіт без юридичного оформлення працевлаштування, тобто без укладання трудового договору вважається нелегальним. В разі, якщо роботодавець допускає працівника до роботи без оформлення трудового договору, ці дії є порушенням законодавства про працю та є підставою для накладення на нього штрафу (стаття 265 КЗпП України).

Відсутність договору:

- З працівником не уклали трудовий договір, що є обов'язковою умовою для виконання будь-якої оплачуваної роботи.
- Для волонтерської діяльності також має бути укладений договір, який визначає обов'язки та права волонтера.

Відсутність ознайомлення:

- Чоловіка не ознайомили з правилами системи Убезпечення, умовами роботи чи безпековими інструкціями, що є обов'язковим для всіх працівників і волонтерів.

Обманні дії:

- Чоловіка залучили до праці, не уточнивши, що це волонтерство і оплата не передбачена. Це створило нерозуміння та обурення.

Слід зауважити, що чоловік, зі свого боку не повинен був приступати до виконання роботи без оформлення договору. Щоб запобігати таким порушенням всі організації мережі повинні завжди:

- документально оформлювати як трудові, так і волонтерські відносини;
- забезпечувати, щоб керівники чітко інформували кандидатів про статус їх участі (робота чи волонтерство).

Випадок 9.



→ Молоде подружжя з двома малолітніми дітьми було вимушене переїхати із Харківської області до прихистку однієї з місцевих організацій. Оскільки приміщення прихистку було ще зовсім новим, то воно не повністю відповідало всім умовам для проживання. Деякі кімнати на 3-му поверсі потребували ремонту, в них поки не працювало опалення. Оскільки подружжя мало дітей, їх поселили у облаштовані кімнати, але попередили, що для того, щоб тут проживати, вимагали зробити ремонт на третьому поверсі прихистку. Оскільки сім'я не мала куди податися для проживання, вони погодились. Тому вдень чоловік працював, а жінка сиділа з дітьми, а ввечері й до пізньої ночі вони проводили ремонтні роботи.

Така ситуація є прикладом порушення системи Убезпечення, а саме експлуатації. Допомога у жодному випадку не може надаватися в обмін на гроші, послуги чи виконання роботи. Організація незаконно залучила бенефіціарів до ремонтних робіт у прихистку. У цьому випадку, подружжя повинно подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку. В кожному приміщенні організацій мережі повинні бути розміщені інформаційні матеріали про убезпечення, з яких жителі прихистку мали б дізнатися про свої права і канали для зв'язку.



Випадок 10.



→ Нещодавно влаштувалась на роботу в одну із благодійних організацій. Будучи новою в колективі, намагалась дуже детально вникнути у всі справи, тому часто трохи затримувалась на робочому місці. Так тривало біля місяця. В один із вечорів до мого кабінету зайшов керівник і похвалив за старанність та активність у роботі. Після чого він підійшов і погладив мене по плечу із словами, що я маю краще подбати про себе, бо йому подобається, коли його працівниці усміхнені та в доброму настрої. Я не надала значення цій фразі, хоч його жест був мені неприємним. Після цього я намагалась не затримуватися на роботі, щоб більше не виникало незручних ситуацій. Однак наступного тижня керівник почав робити мені компліменти щодо мого зовнішнього вигляду, кликати пообідати вдвох. Останнього разу він надіслав мені непристойне повідомлення через смс і тепер дивно посміхається кожного разу, коли ми зустрічаємось в офісі. Мені соромно і неприємно про це говорити, крім цього я не маю жодних доказів його поведінки – те смс я одразу видалила. Тому я не можу подати скаргу.

Описаний випадок є прикладом домагання на робочому місці. Працівникам Карітасу заборонені домагання у всіх можливих формах: фізичні, словесні, через повідомлення тощо. Будь-яка поведінка, яка систематично порушує межі іншої людини і тисне на неї, є недопустимою. Наведений випадок є ілюстрацією сексуального домагання, оскільки керівник дозволяє собі жести, фрази, коментарі, які мають сексуальний характер. Про таку поведінку потрібно повідомляти через канали зворотного зв'язку. Працівниця не повинна самотужки проводити розслідування, цим займаються спеціально визначені працівники – Спеціалісти-аналітики з дослідження і збору інформації (САДЗІ). Вони будуть досліджувати ситуацію, виявляти докази. Можливо, хтось із колег помічав таку поведінку керівника і зможе підтвердити слова скаржниці. Або в офісі встановлено камери, які могли б зауважити некоректні дії цього чоловіка. Якщо домагання повторяться, бажано зберегти докази, щоб надати їх разом зі зверненням.



Захист дітей і вразливих дорослих

- Принципи і стандарти захисту дітей і вразливих дорослих
- Превенція порушень
- Розпізнавання і реагування на випадки порушень



«Ми прагнемо сказати рішуче «ні» насильству в усіх його проявах».

Норми та принципи захисту неповнолітніх і вразливих осіб
у душпастирській діяльності УГКЦ в Україні, 1⁷⁸

Принципи і стандарти захисту дітей і вразливих дорослих



Дитина – це будь-яка особа, яка не досягла 18 років.

Вразливі дорослі – особи, старші 18 років, які внаслідок віку, статі, інвалідності, функціональних порушень, захворювань, бідності, умов, в яких вони перебувають, або в результаті соціальної та іншої нерівності, переміщення або кризи є або можуть бути неспроможними піклуватися про себе або захистити себе від зловживань чи експлуатації.



«Особливої турботи Церкви потребують, за словами Христа, «найменші» і віком, і досвідом, тобто неповнолітні та вразливі особи. «Істинно кажу вам: усе, що ви зробили одному з Моїх братів найменших — ви Мені зробили» (Мт. 25, 41)».

Норми та принципи захисту неповнолітніх і вразливих осіб у душпастирській діяльності УГКЦ в Україні, 2⁷⁹

Карітас України розуміє, що діти та вразливі дорослі мають особливі потреби. Організація дбає про їхні найкращі інтереси та зобов'язується створювати й підтримувати безпечне середовище для них. Для того, щоб середовище Карітасу було безпечним, ми прагнемо як попереджати появи небезпек, так і знати, як ефективно реагувати на них.



Від яких небезпек Карітас захищає дітей і вразливих дорослих?

З одного боку, організації-члени мережі Карітас впроваджують відповідні стандарти, щоб наші програми, проєкти, працівники, волонтери, партнери і підрядники були безпечними, а значить – не несли жодної загрози для дітей та вразливих дорослих і не порушували їхні права. З іншого боку, завдяки довірі людей, з якими ми контактуємо, наші організації можуть дізнаватися про різні порушення, зловживання і насильство, яке відбулось або відбувається поза межами Карітасу: в сім'ї, в школі, між друзями чи посеред вулиці. Ефективно реагуючи на такі повідомлення, ми надаємо дітям і вразливим дорослим наш захист, підтримку і допомогу.

Задля формування культури, безпечної для дітей і вразливих дорослих, в нашій мережі затверджено **Політику і процедури захисту дітей та вразливих дорослих** у мережі Карітасу України.⁸⁰ Цей документ включає всі найбільш важливі принципи, стандарти і алгоритми, які діють в організаціях Карітасу.

Наші цілі

Гарантування безпеки та благополуччя дітей і вразливих дорослих	Захист прав дітей і вразливих дорослих	Підтримка та реабілітація постраждалих дітей і вразливих дорослих
Підвищення обізнаності та компетенції	Попередження випадків насильства та зловживань	Моніторинг та вдосконалення політик і практик

Карітас України бере на себе відповідальність і підтверджує два основні зобов'язання:

1. убезпечення дітей і вразливих дорослих від будь-якої потенційної шкоди, що може бути заподіяна в процесі здійснення благодійної діяльності організацій-членів мережі Карітасу України;
2. захист дітей і вразливих дорослих від порушень їхніх прав і свобод, зокрема від усіх форм насильства, з боку третіх осіб (поза середовищем Карітасу).

Щоб система захисту дітей і вразливих дорослих працювала ефективно, Карітас України впроваджує заходи на всіх рівнях:

- **Попередження/превенція:** проводимо профілактичні заходи, щоб уникнути порушень прав чи насильства над дітьми і вразливими дорослими.
- **Розпізнавання/розкриття:** застосовуємо механізми для виявлення порушень і повідомлення про них.
- **Реагування:** використовуємо чіткі процедури, як реагувати на повідомлення про порушення щодо дітей і вразливих дорослих.
- **Підготовка і навчання:** готуємо і навчаємо всіх, хто працює з дітьми і вразливими дорослими з питань захисту.
- **Моніторинг і оцінка:** постійно перевіряємо, як працюють політики і процедури захисту, та вдосконалюємо їх.

Вся праця Карітасу України щодо захисту дітей і вразливих дорослих базується на таких принципах:

→ Інтереси дітей і вразливих дорослих на першому місці	Усі рішення і дії приймаються, враховуючи найкращі інтереси дітей і вразливих дорослих.
→ Повага до прав дитини і вразливих дорослих	Визнаємо, забезпечуємо і захищаємо всі права дітей і вразливих дорослих без будь-якої дискримінації, незалежно від віку, статі, раси, етнічної приналежності, соціального статусу або інших ознак.
→ Рівноправність, недискримінація та інклюзивність	Забезпечуємо рівний доступ до захисту і підтримки для всіх, без винятків.
→ Нульова толерантність до насильства	Жодна форма насильства, нехтування потребами чи експлуатації не допускається.
→ Участь дітей та вразливих дорослих у прийнятті рішень	Залучаємо дітей і вразливих дорослих до участі у вирішенні питань, що їх стосуються.
→ Повага до приватності та конфіденційності	Забезпечуємо захист особистої інформації та конфіденційності про випадки насильства або зловживань.
→ Комплексний підхід	Співпрацюємо з різними службами і організаціями (державними, громадськими і приватними), які займаються захистом дітей і вразливих дорослих.
→ Професійна етика та компетентність	Дотримуємось етичних норм і стандартів, дбаємо про підготовку і підвищення кваліфікації персоналу.
→ Не нашкодь	Дбаємо, щоб усі заходи, які ми застосовуємо, не завдали шкоди, не наражали на небезпеку чи страждання.
→ Профілактика та раннє втручання	Надаємо пріоритет і докладаємо зусиль, щоб запобігати насильству і зловживанням через підтримку благополуччя та зміцнення сімей.
→ Підхід, орієнтований на постраждалих	Надаємо пріоритет правам, інтересам та потребам постраждалих дітей і вразливих дорослих.
→ Адаптація та гнучкість політик	Адапуємо наші політики і процедури до актуальних змін, враховуючи потреби різних груп.



«Заборона дій сексуального характеру щодо дітей

Карітас України категорично забороняє дії сексуального характеру щодо дітей, незалежно від їх віку, обсягу дієздатності (в тому числі у разі надання повної цивільної дієздатності) чи досягнення віку надання сексуальної згоди, визначеному у законодавстві, а також незважаючи на згоду самих дітей чи їх батьків/опікунів або інших осіб, які відповідно до закону представляють інтереси дитини. Помилкове переконання щодо віку дитини не вважається виправданням для такого порушення».

Політика і процедури захисту дітей і вразливих дорослих, п. 9⁸¹



«Заборона зловживань, насильства і експлуатації

Карітас України засуджує і забороняє усі прояви насильства, зловживань, що можуть набувати різних форм, зокрема: фізичне насильство, сексуальне насильство, психологічне/емоційне і економічне насильство, недбале ставлення, відмова від дитини / вразливого дорослого, експлуатація і торгівля людьми тощо».

Політика і процедури захисту дітей і вразливих дорослих, п. 10.1⁸²

Щодо дітей і вразливих дорослих у мережі Карітасу України суворо заборонено:

-  Завдавати фізичної або емоційної шкоди.
-  Використовувати гроші, товари чи послуги для дій сексуального характеру, включаючи сексуальні послуги.
-  Будь-які форми зневаги, приниження або експлуатації.
-  Застосовувати тілесні покарання, неприпустимі висловлювання, психологічні маніпуляції, сексуальну експлуатацію чи інші форми насильства.
-  Участь у залякуванні, дискримінації, фізичному чи словесному насильстві, приниженні, упередженому ставленні або сексуальних стосунках із дітьми та вразливими дорослими.
-  Використовувати повноваження чи посади для шкоди або негативного впливу на добробут дітей і вразливих дорослих.
-  Вимагати послуги чи дії на користь себе чи організації в обмін на захист та допомогу.
-  Підтримувати або брати участь у будь-яких формах незаконних, експлуатаційних чи жорстоких дій, включаючи працю дітей або торгівлю людьми.
-  Запрошувати дітей або вразливих дорослих без супроводу до приватних помешкань (за винятком ситуацій, коли є загроза їхньому життю чи здоров'ю), залишатися наодинці з дитиною без професійної потреби.
-  Залучати дітей чи вразливих дорослих до домашньої чи іншої роботи, яка не відповідає їхньому віку, заважає навчанню, піддає фізичному чи психологічному ризику або порушує закон.
-  Дії та бездіяльність, які суперечать законодавству або потребують згоди, але її не було надано.



Чи може фахівець, який працює з дітьми, мати серед учасників проєкту своїх улюбленців, дарувати їм подарунки, запрошувати в гості?

Ні, така поведінка є непрофесійною і неетичною. Фахівець повинен забезпечувати рівне ставлення до всіх учасників проєкту. Виділення когось із групи, навіть у позитивному сенсі, може викликати ревності, почуття дискримінації або образи серед інших учасників. Фаворитизм порушує динаміку групи, створюючи конфлікти між учасниками, спричиняє втрату довіри до фахівця, а в крайніх випадках може призвести до більш серйозних порушень і емоційної ізоляції інших учасників.



Чи може волонтер організації, якому 17 років, мати стосунки з дівчинкою-учасницею проєкту, якій теж 17 років.

Ні, будь-які сексуальні стосунки між волонтерами і бенефіціарами є забороненими.

Задля убезпечення і захисту дітей та вразливих дорослих усі працівники, волонтери, партнери і підрядники організацій-членів мережі Карітасу України повинні:

-  Створювати і підтримувати позитивне та безпечне середовище.
-  Ставитися до всіх дітей і вразливих дорослих завжди однаково із гідністю та повагою без будь-якої дискримінації.
-  Дослуховуватись до думок і поглядів дітей та вразливих дорослих, заохочувати і забезпечувати їхню участь у прийнятті рішень, які їх стосуються.
-  Будувати взаємоповагу і відкритий діалог із дітьми, вразливими дорослими, їхніми сім'ями, а також усіма колегами; спілкуватися відкрито, без криків, підвищення тону чи образливих слів.
-  Дозволяти дітям і вразливим дорослим бути самостійними і робити все те, що вони можуть самотужки, якщо це безпечно і законно.
-  Отримувати згоду від законних представників (батьків, опікунів тощо) щодо всіх дій, які стосуються дітей та вразливих дорослих.
-  Дотримуватися безпечної дистанції і уникати фізичного контакту, який можна неправильно зрозуміти.
-  Зберігати конфіденційність усієї інформації про дітей, вразливих дорослих та їхні сім'ї.
-  Завжди дотримуватися Політики і процедур захисту дітей і вразливих дорослих.
-  Негайно повідомляти про будь-які підозри чи порушення відповідно до алгоритму реагування та через канали зворотного зв'язку, якщо порушником є працівник, волонтер, партнер чи підрядник організації Карітасу.



Корисні матеріали про принципи і стандарти захисту дітей та вразливих дорослих:

- Конвенція ООН про права дитини
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text
- Конвенція Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_927#Text
- Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text
- Мінімальні стандарти гуманітарної допомоги для захисту дитини
https://alliancecpa.org/sites/default/files/technical/attachments/200406_Tdh_CMPS_Summary_UK.pdf
- Основні документи, якими керується УГКЦ щодо захисту від сексуальних зловживань неповнолітніх та вразливих осіб
<https://cdc.ucu.edu.ua/uk/resources/osnovni-dokumenty-yakimi-keruyutsya-ugkc-shodo-zlovzhivann-ya-nepovnolitnimi/>
- Норми та принципи захисту неповнолітніх і вразливих осіб у душпастирській діяльності УГКЦ в Україні
<https://docs.ugcc.ua/1596/>
- Універсальні керівні принципи Папської комісії у справах захисту неповнолітніх
<http://surl.li/nmervj>



Безпечне середовище – це простір, в якому дитина чи вразливий дорослий може почуватися спокійно, знаючи, що їм допоможуть у разі небезпеки. Безпечне середовище включає:

- фізично безпечне приміщення;
- безпечних дорослих;
- чіткі та зрозумілі правила поведінки;
- порядок і контроль, які забезпечуються різними інструментами, як наприклад: інформаційними стендами, відеоспостереженням тощо.



Безпечний дорослий – це людина, якій можна довіряти. Такий працівник чи волонтер завжди вміє вислухати, готовий допомогти, не використовує примус і силу, підтримує і не засуджує, пояснює свої дії та рішення. Дитина чи вразливий дорослий повинні знати, що до такої особи вони можуть звернутися у будь-який момент і бути впевненими, що їх почують і зрозуміють.

Щоб бути безпечним дорослим, треба уникати осуду, маніпуляцій, тиску (не примушувати дитину чи вразливого дорослого щось зробити), неприємних секретів, які викликають страх.

Важливо пам'ятати, що діти і вразливі дорослі завжди можуть сказати «ні», якщо щось викликає у них дискомфорт.



Хто в нашій організації повинен бути безпечним дорослим і як ним стати?

Усі працівники організацій-членів мережі Карітасу України повинні бути безпечними дорослими, а особливо ті, хто безпосередньо працює з дітьми і вразливими дорослими. Для того, щоб бути безпечним дорослим, необхідно виконувати всі вимоги системи Убезпечення, а також пройти навчання з питань захисту дітей і вразливих дорослих. У такому випадку кожен працівник Карітасу повинен знати, як правильно спілкуватися з дітьми та вразливими дорослими і їх сім'ями, які бувають ознаки насильства та як на них потрібно реагувати.



Хто має бути відповідальним за захист дітей і вразливих дорослих у місцевій організації?

Відповідальність за дотримання Політики і процедур захисту дітей та вразливих дорослих несе весь персонал місцевих організацій, а також партнери і підрядники, які безпосередньо контактують з нашими бенефіціарами, що є дітьми і вразливими дорослими.



Превенція порушень

Загалом світ є безпечним місцем. Проте не всі люди мають добрі наміри. Діти є особливо вразливими проти осіб із поганими намірами. Дослідження Центру гідності Українського католицького університету «Сексуальне насильство в Україні» (2021 р.)⁸³ показало, що 23% українців зазнали сексуального насильства та домагань в дитинстві. 4% – пережили зґвалтування. 43% з них, будучи дітьми, нікому про це не розказували.

Оскільки Карітас України безпосередньо працює з дітьми і вразливими дорослими по всій Україні, ми беремо на себе відповідальність бути «острівками безпеки», перебуваючи в яких діти і вразливі дорослі зможуть відчувати себе безпечно, вільно і відкрито. Побудова такого простору довіри і надійності, в якому ми маємо змогу попереджати різні порушення, потребує зусиль:

- Ми розробили, прийняли і впровадили у всій мережі Політику і процедури захисту дітей і вразливих дорослих, яка заснована на принципі нульової толерантності до насильства, зловживань та експлуатації.
- Ми дбаємо про облаштування фізичних приміщень відповідно до стандартів безпеки та норм ДБН, а також про правильне встановлення відеоспостереження.
- Ми застосовуємо правила безпечного рекрутингу, перевіряємо всіх, хто хоче працювати чи займатися волонтерством у нашій мережі, особливо надавати допомогу дітям і вразливим дорослим.
- Ми навчаємо і готуємо фахівців, які працюють із дітьми.
- Ми проводимо систематичні тренінги з Убезпечення для всього персоналу.
- Ми забезпечуємо, щоб уся допомога і послуги, які ми надаємо дітям, вразливим дорослим та їхнім сім'ям, була безпечною, а також відповідала віку, можливостям і потребам бенефіціарів.
- Ми проводимо безпекові інструктажі для дітей і вразливих дорослих, їхніх батьків, опікунів і піклувальників.
- Ми дотримуємося всіх правил щодо працевлаштування і волонтерства дітей та вразливих дорослих.
- Ми турбуємось про належну фото- і відеозйомку дітей і вразливих дорослих.
- Ми використовуємо єдині алгоритми реагування на зголошення дітей і вразливих дорослих про насильство.
- Ми проводимо інформаційні кампанії задля підвищення обізнаності громадськості з питань захисту дітей і вразливих дорослих.
- Ми допомагаємо батькам і опікунам вдосконалювати їхні навички батьківства, опіки і піклування, а також виходити з кризи, будувати позитивні, довірливі відносини з дітьми і вразливими дорослими.
- Ми співпрацюємо з усіма органами державної влади, службами і організаціями з питань захисту дітей і вразливих дорослих.
- Ми постійно моніторимо і оцінюємо нашу діяльність мережі на предмет безпеки і захисту дітей та вразливих дорослих.
- Ми проводимо регулярний внутрішній аудит та опрацьовуємо досвід роботи організації в напрямку захисту дітей і вразливих дорослих.



«Наше завдання: створити безпечне середовище та безпечних дорослих в нашій організації, щоб коли дитина звертається за допомогою, вона точно знала, що працівник нашої мережі точно зможе її підтримати і надати допомогу».

Анастасія Набокова, менеджерка з впровадження політик і системи із захисту дітей у мережі Карітасу України



«Праця і волонтерство дітей та вразливих дорослих Карітасу України категорично засуджує будь-які форми примусової праці і торгівлю людьми. Залучення дітей і вразливих дорослих до праці допускається виключно за умов дотримання вимог чинного законодавства, зокрема їхнє залучення до будь-яких форм шкідливої, важкої чи понаднормової праці категорично заборонено».

Політика і процедури захисту дітей і вразливих дорослих, п. 11.1⁸⁵

Діти і вразливі дорослі мають право долучатися до роботи організацій нашої мережі. Якщо дитина чи вразливий дорослий хоче бути працівником або волонтером в Карітасі, подбайте про дотримання всіх умов:

- Перевірте, чи досягла дитина мінімального дозволеного віку: 16 років (з 15 років як виняток за згодою одного із батьків або особи, що його замінює) для працевлаштування, 14 років для волонтерства.
- Укладіть відповідний договір за згоди законних представників (батьків, усиновлювачів, прийомних батьків, батьків-вихователів, піклувальника, опікунів).
- Перевірте, щоб умови роботи/волонтерства відповідали віку та можливостям дитини чи вразливого дорослого, а також були безпечними і нешкідливими.

Залучення дітей і вразливих дорослих до діяльності організацій-членів мережі Карітасу України відбувається згідно з такими принципами:

- Їх участь має бути виключно добровільною, а будь-який примус є неприпустимим.
- Робота, що її виконуватимуть діти чи вразливі дорослі, має бути безпечною і проводитися під наглядом фахівців, які пройшли відповідне навчання.
- Така участь має бути корисною для дитини і/або вразливого дорослого, сприяти їх розвитку та соціалізації.
- Завдання, які виконують діти і вразливі дорослі, повинні відповідати їхньому віку та фізичним і психологічним можливостям.
- Законні представники дітей і вразливих дорослих повинні бути завжди проінформовані про всі аспекти залучення та надавати свою письмову згоду.

Випадок 11.



→ В одну благодійну організацію батьки привели свою доньку-підлітка. Через те, що дитина була неслухняною, батьки вирішили влаштувати її волонтером – як покарання. Дівчинка категорично не хотіла навіть заходити до приміщення, плакала і кричала. При цьому батьки стверджували, що мають право приймати будь-які рішення щодо неї, поки їй не виповниться 18 років.

У діяльності Карітасу категорично заборонена примусова праця, включаючи примусове волонтерство. Описана ситуація містить такі порушення:

1. Примусова праця. Праці і волонтерство у Карітасі є виключно добровільною діяльністю, яка базується на згоді людини. Дівчинка не погоджується на участь, а отже, її залучення є неможливим.
2. Емоційний тиск. Дії батьків містять ознаки психологічного насильства, оскільки вони примушують дитину до дій, які викликають у неї стрес і страх.

Цій родині потрібно запропонувати відповідні послуги, щоб підтримати їх і допомогти подолати кризу, або перенаправити до іншої організації у громаді, яка може надати необхідну підтримку.



Інспекція праці інформує:

- Про дитячу працю і трудові права неповнолітніх
<https://smu.dsp.gov.ua/news/inspektsiia-pratsi-informuie-pro-dytiachu-pratsiu-i-trudovi-prava-nepov-nolitnikh/>

Для створення і підтримки безпечного середовища організації-мережі Карітасу України мають враховувати різноманітні ризики, які можуть становити загрозу для дітей і вразливих дорослих у конкретному часі. Сучасні виклики, переважно, пов'язані з війною, тому Карітас України вживає всіх можливих заходів для того, щоб сприяти фізичному і психологічному відновленню, а також соціальній інтеграції дітей і вразливих дорослих, що є жертвами війн. Слід також звертати увагу на загрози і ризики, з якими діти і вразливі дорослі зустрічаються в цифровому середовищі, коли контактують із сучасними інформаційними технологіями.



Як працівники місцевого Карітасу можуть захистити дітей, коли використовують комп'ютерну техніку?

Завжди звертайте увагу на стан технічних засобів, з якими ви працюєте: планшети, ноутбуки, комп'ютери чи інші гаджети. На цих засобах потрібно встановити відповідні антивірусні програми і систематично їх оновлювати. Налаштуйте батьківський контроль, а також обмежте можливості доступу для реклами і спливаючих вікон. Додатково рекомендується також встановити обмеження для використання програм та ігор, які можуть бути шкідливими для дітей та вразливих дорослих.



«Відеоспостереження

За наявності технічних можливостей або технічного обладнання організаціям-членам мережі Карітасу України рекомендується встановлення відеоспостереження у відповідних місцях загального перебування, такі як: рецепція, коридори, їдальні та інші приміщення, де в один і той же час можуть перебувати бенефіціари з різних проєктів і програм. При цьому камери відеоспостереження та попереджувальні знаки про здійснення відеоспостереження повинні бути видимі. Забороняється встановлювати засоби відеоспостереження у місцях, які передбачають приватність – туалети, душові, житлові кімнати тощо».

Політика і процедури захисту дітей і вразливих дорослих, п. 11.1⁸⁶

Відеоспостереження – є додатковою гарантією безпеки для людей у потребі, яким ми допомагаємо. Якщо воно правильно встановлено, позначено відповідними оголошеннями про наявність камер, а також дітям і вразливим дорослим розповіли про камери на вступних безпекових інструктажах – тоді зони, які охоплюються камерами, стають для них тим простором, в якому вони почуватимуться захищеними.



Безпекові інструктажі – це навчання з питань захисту і безпеки в мережі Карітасу України, відповідно до Політики і процедур захисту дітей та вразливих дорослих, які проводяться як для персоналу організацій і наших підрядників, так і для дітей, вразливих дорослих, які беруть участь у наших проєктах, програмах і заходах, їхніх батьків, опікунів та піклувальників. Такі зустрічі повинні обов'язково проводитись перед початком проєкту чи програми, щоб наші бенефіціари знали і розуміли, як працює система Убезпечення в Карітасі України і що потрібно робити у випадку загрози або небезпеки.



Для ефективного проведення безпекових інструктажів у нашій мережі було розроблено різноманітні інструменти:

- Дитяча версія політики і процедур захисту дітей та вразливих дорослих (книга «Безпечно про небезпечно»);
- Конспект для проведення безпекових інструктажів;
- Тренінг щодо Політики і процедур захисту дітей та вразливих дорослих (із пре- та пост-тестуванням);
- Тренінг для батьків, чиї діти отримують послуги чи допомогу в нашій мережі (із пре- та пост-тестуванням).

При проведенні проєктів, програм і заходів за участі дітей і вразливих дорослих завжди дотримуйтесь таких правил:

- В усьому керуйтеся принципами «Не нашкодь» і «Забезпечення найкращих інтересів».
- Доступною і простою мовою проінформуйте учасників про мету проєкту, програми, заходу, розкажіть про заплановані активності і як будете використовувати інформацію, надану дітьми та вразливими дорослими.
- Отримайте письмові згоди від законних представників дітей та вразливих дорослих на участь у проєкті, програмі чи заході, а також згоди на обробку і використання персональних даних, фото- та відеозйомку.
- Забезпечте, щоб участь дітей і вразливих дорослих була інклюзивною та рівною, без дискримінації за будь-якими ознаками.
- Адапуйте до віку і можливостей дітей та вразливих дорослих середовище, в якому вони будуть перебувати, а також методи, що будете використовувати в роботі з ними.
- Дайте можливість дітям і вразливим дорослим вільно висловлювати свої погляди, приймати рішення і виконувати всі ті завдання, які вони можуть зробити самостійно.



Принцип «Не нашкодь» (Do No Harm) означає, що всі дії, які ми застосовуємо при реалізації проєкту чи програми, а також задля захисту дітей та вразливих дорослих, повинні мати позитивний вплив, враховувати існуючий контекст і, в жодному разі, не шкодити та не піддавати бенефіціарів ризику повторно пережити фізичний чи емоційний стрес від попередньої травми (ретравматизація) або ризику зазнати нової травми або насильства (повторна віктимізація). Якщо захід, проєкт чи програма несе будь-які незаплановані негативні наслідки, організації повинні негайно реагувати і вносити відповідні зміни до діяльності, яку вони провадять.

Принцип «Забезпечення найкращих інтересів» у міжнародній практиці застосовується, насамперед, щодо дітей і передбачає, що дії та рішення мають бути спрямовані на задоволення індивідуальних потреб дитини відповідно до її віку, статі, стану здоров'я, особливостей розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної та етнічної належності та враховувати думку дитини, якщо вона досягла такого віку і рівня розвитку, що може її висловити (Закон України «Про охорону дитинства»). Задля аналізу потреб та інтересів дітей корисно використовувати сучасні дослідження, як, наприклад, методичний посібник «Оцінка потреб дитини та її сім'ї»⁸⁸, підготовлений у рамках проєкту ЄС «Розвиток інтегрованих соціальних служб для вразливих сімей і дітей», а також актуальні звіти та ситуативні аналізи профільних організацій, зокрема ЮНІСЕФ (Ситуаційний аналіз становища дітей в Україні 2024⁸⁹, Життя дітей під час війни⁹⁰ тощо).

Правила щодо фото- і відеозйомки та матеріалів

Під час проведення проєктів, програм і заходів за участі дітей та вразливих дорослих необхідно ретельно ставитися до фото- і відеозйомки. Для того, щоб забезпечити захист прав наших бенефіціарів, необхідно дотримуватися таких правил:

- Отримайте письмову згоду дитини (з 14 років), вразливого дорослого, яких фотографують чи знімають, а також одного з батьків, опікунів чи інших законних представників.
- Поясніть дітям та вразливим дорослим, для чого проводиться зйомка, де будуть опубліковані фото чи відеоматеріали.
- Демонструйте дітей і вразливих дорослих на фото/відео гідно та з повагою.
- Перевірте, щоб діти і вразливі дорослі були відповідно вдягнені, у доречних позах, які не будуть мати сексуалізованого характеру і не стануть причиною для цькування.
- Перевірте, щоб контекст і факти були чесно відображені на фото чи відео.
- Забезпечте, щоб дівчата і хлопці, жінки і чоловіки могли бути справедливо і нестереотипно зображені.
- Стежте, щоб під час надсилання і публікації фото/відео мітки і назви файлів, метадані та текстові описи не включали персональних даних дитини чи вразливого дорослого (імена і прізвища, номери мобільних телефонів, адреси тощо).

Детальні рекомендації для організації фото/відеозйомки дітей і вразливих дорослих подані у додатках.



«Всі матеріали, в тому числі у форматі відео (наприклад, відеоролики, мультфільми і фільми), які використовуються в роботі з дітьми і вразливими дорослими, а також ті, що створюються в проєктах і програмах організацій-членів мережі Карітасу України, повинні:

- відповідати віку та фізичним і психологічним можливостям дітей та вразливих дорослих;
- бути безпечними, не містити жорстоких, страшних сцен тощо;
- не містити елементів сексуалізованого характеру чи сексуалізованої поведінки».

Політика і процедури захисту дітей та вразливих дорослих, п. 14.3⁹¹



Сексуалізована поведінка на фото та відео – включає будь-які зображення, де дитина або вразливий дорослий представлені в спосіб, який може бути інтерпретований як сексуально навантажений або непристойний.



Розпізнавання і реагування на випадки порушень

Система захисту дітей і вразливих дорослих у мережі Карітасу України, насамперед, скерована на попередження та недопущення будь-яких порушень чи зловживань. Однак, не менш важливим для нас є вчасне розпізнавання ситуацій насильства або жорстокого поводження, а також ефективного і оперативного реагування на кожен інцидент. Діти і вразливі дорослі, що контактують із організаціями Карітасу, мають не лише довіряти нашим працівникам і волонтерам, але й бути впевненими, що ми зможемо надати їм всю можливу підтримку та допомогу. У них не повинно бути жодного сумніву в тому, що їм обов'язково повірять, приділять увагу і нададуть серйозного значення їхнім словам.



«Всі діти і вразливі дорослі повинні мати доступ до інформації (поданої зрозумілою мовою у формі буклетів, брошур, плакатів або розміщені на стендах) щодо захисту від зловживань, експлуатації і жорстокого поводження, а також алгоритму дій у випадку порушень. Керівники відповідних проєктів, що передбачають залучення дітей і вразливих дорослих, мають розробити чіткий план інформування дітей і вразливих дорослих, проведення групових та індивідуальних заходів».

Політика і процедури захисту дітей та вразливих дорослих, п. 21.4⁹²



Насильство – це навмисне застосування фізичної сили або значного впливу, здійсненого або у вигляді загрози, направлене проти себе, проти іншої особи, групи осіб або спільноти, результатом якого є (або є висока вірогідність цього) тілесні ушкодження, смерть, психологічна травма, відхилення в розвитку або різного роду збиток.

Працівники, волонтери, партнери і підрядники організацій мережі Карітасу України повинні завжди бути уважними до дітей і вразливих дорослих, з якими контактують. Існують певні ознаки, які можуть бути як у зовнішньому вигляді, так і в поведінці чи способі спілкування дитини або вразливого дорослого, що будуть сигналізувати про насильство. Карітас України прагне, щоб усі знали і могли розрізняти такі ознаки.

Насамперед, важливо знати і розуміти, які бувають види насильства:

Фізичне насильство: фактична або ймовірна фізична шкода, завдана дитині чи дорослому, наприклад, удари, удари ногою або стрясання, коли є певна інформація або обґрунтовані підозри, що травма була завдана або її настанню свідомо не запобігли.	Психологічне (емоційне) насильство: шкода, завдана постійним або жорстким емоційним знуцанням або ігноруванням, наприклад, принизливими покараннями, погрозами, знуцаннями та ненаданням турботи та ласки.
Сексуальне насильство: будь-який фактичний або загрозовий сексуальний акт насильства, вчинений проти дитини чи дорослого, силою чи в нерівних або примусових умовах. Приклади сексуального насильства включають зґвалтування, насильницький сексуальний контакт, наприклад небажаний дотик та безконтактне сексуальне насильство, такі як секстекстінг (відправка sms сексуального характеру) та вербальні чи поведінкові сексуальні домагання. Будь-які дії сексуального характеру щодо дітей (до 18 років) є сексуальним насильством.	Економічне насильство: форма насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи піклування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру. Занедбання: шкода, яка завдається у випадку, коли не задовольняються основні потреби, такі як їжа, тепло та медична допомога, або коли відсутнє запобігання впливу будь-якого виду небезпеки.
Ознаки насильства, залежно від виду, подані у Додатках	



«Кожній дитині гарантується право на свободу, особисту недоторканність та захист гідності. Дисципліна і порядок у сім'ї, навчальних та інших дитячих закладах мають забезпечуватися на принципах, що ґрунтуються на взаємоповазі, справедливості і виключають приниження честі та гідності дитини».

Закон України від 26.04.2001 №2402-III «Про охорону дитинства», ст.10⁹³



Жорстоке поводження з дитиною (вразливим дорослим) – будь-які форми фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над дитиною (вразливим дорослим), зокрема домашнього насильства, насильства за ознакою статі, булінгу і мобінгу (цькування), а також будь-які незаконні угоди стосовно дитини (вразливого дорослого), зокрема вербування, переміщення, переховування, передача або одержання дитини (вразливого дорослого), вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи уразливого стану дитини (вразливого дорослого).



В який спосіб працівники чи волонтери Карітасу можуть дізнатися про насильство чи жорстоке поводження щодо дитини або вразливого дорослого?

Насильство або жорстоке поводження проявляється у різний спосіб. Працівники і волонтери мережі Карітасу України можуть помітити ознаки таких порушень (ознаки насильства подано у додатках) через:

- безпосереднє спостереження за дитиною чи вразливим дорослим: оцінка зовнішнього вигляду, фізичного чи психологічного стану, особливостей поведінки, поведінки інших членів сім'ї або осіб, які взаємодіють із дитиною чи вразливим дорослим тощо;
- проведення психодіагностики психологом;
- повідомлення від постраждалої дитини чи вразливого дорослого, їх батьків, родичів, друзів чи іншої людини, з якою вони контактують;
- спілкування, опитування батьків, піклувальників, опікунів, вихователів, вчителів, родичів, сусідів, друзів чи інших осіб, з якими контактує дитина чи вразливий дорослий;
- роботу з документами особової справи дитини чи вразливого дорослого або іншими документами, в тому числі освітніми чи медичними;
- безпосередню присутність під час інциденту насильства чи іншого порушення.

Якщо ви виявили ознаки насильства або жорстокого поводження з дітьми, дійте за алгоритмом, відповідно до Політики і процедур захисту дітей та вразливих дорослих і зберігайте конфіденційність щодо всієї інформації.



«Насильство над дітьми – широке поняття, яке охоплює різні види поведінки батьків і опікунів, інших родичів, вчителів, вихователів, будь-яких старших або сильніших осіб».

Норми та принципи захисту неповнолітніх і вразливих осіб у душпастирській діяльності УГКЦ в Україні, 8⁹⁴

Повідомлення про насильство, зловживання чи інші порушення прав та безпеки від дітей, вразливих дорослих, їхніх батьків, родичів, друзів чи іншої людини, з якою вони контактують, називаються **зголошеннями**. Їх може отримати будь-який працівник чи волонтер мережі Карітасу України. Важливо, щоб у такому випадку особа, яка приймає зголошення, знала і розуміла, як потрібно діяти та реагувати.

Карітас України прагне створити безпечну культуру зголошень. Діти, вразливі дорослі та всі інші люди, з якими ми контактуємо, повинні знати та розуміти, що можуть звернутися до будь-кого з персоналу, кому довіряють, і розповісти про інцидент порушення. Політикою і процедурами захисту дітей та вразливих дорослих передбачений відповідний алгоритм, як потрібно діяти нашим працівникам і волонтерам у такій ситуації.

Правила прийняття зголошень

Якщо до вас звертається дитина, вразливий дорослий чи інша людина, і хоче повідомити про насильство, зловживання, експлуатацію чи будь-яке інше порушення, дотримуйтеся таких правил:

1. Довіра і відкритість – створіть атмосферу довіри, слухайте, не перебиваючи, дайте зрозуміти, що повідомлення є важливим і ви сприймаєте його серйозно, з довірою та повагою.
2. Пасивне слухання та уважність – дайте можливість вільно говорити у тому темпі, який буде безпечним і зручним для людини. Не втручайтесь, не перебивайте, не поспішайте і не оцінюйте. Будьте уважні до невербальних знаків (жестів, міміки, сигналів тіла). Задавайте відкриті уточнюючі питання, тільки якщо вам потрібно дізнатися більше інформації для прийняття правильного рішення. Якщо розпитування не вплине на рішення, дозвольте дитині / вразливому дорослому поділитися тільки тим, чим він/вона захоче. Пам'ятайте, розповідати про травмуючі події складно, психологічно і емоційно, не збільшуйте стрес і страх. Якщо потрібно, зробіть разом із дитиною / вразливим дорослим вправи на емоційну стабілізацію, запропонуйте воду.
3. Конфіденційність – не розголошуйте і зберігайте конфіденційність тієї інформації, яку почули. Повідомте дитині чи вразливому дорослому, що у випадку, якщо існує серйозна загроза для його/її життя і здоров'я, ви будете змушені розкрити отримане повідомлення, діючи за алгоритмом реагування.
4. Невідкладність – невідкладно приділіть свій час та увагу людині, яка хоче повідомити про порушення. Реагуйте оперативно і без затримки відповідно до алгоритму реагування, щоб захистити дитину / вразливого дорослого, попередити і уникнути ще більшої шкоди.
5. Прозорість – чіткою, зрозумілою і доступною мовою поясніть дитині / вразливому дорослому всю процедуру, яка буде відбуватися (крок за кроком).
6. Підтримка і захист – гарантуйте дитині / вразливому дорослому підтримку і захист, який ви (ваша організація) можете надати. Запевніть, що їхня безпека і добробут є найважливішим пріоритетом. Нічого не обіцяйте, але детально розкажіть, що ви зробите задля підтримки і захисту цієї людини.

Ніколи не знецінюйте зголошення від дітей та вразливих дорослих, якими б незначними вони вам не здавались. Поважайте переживання, почуття, емоції і досвід кожного. Реагуйте на кожне зголошення відповідно до затвердженого алгоритму.



Чи зобов'язана я приймати зголошення, якщо я не є фахівцем із захисту дітей в нашій організації?

Дитина і вразливий дорослий мають право самостійно обрати людину в організації Карітасу, якій вони готові розповісти про свій тяжкий досвід. Питання безпеки і довіри людини, що постраждала, є пріоритетом, тому Карітас України ознайомлює та навчає всіх працівників і волонтерів правилам отримання зголошення та алгоритму реагування на нього. Якщо людина звернулась до вас, тому що найбільше довіряє вам, прийміть зголошення невідкладно.



Що робити, якщо мені здається, що дитина / вразливий дорослий кажуть неправду? Як я маю перевірити інформацію?

Працівники і волонтери, які приймають зголошення, не повинні проводити розслідування чи перевіряти інформацію, яку отримали. Ваше завдання – уважно вислухати людину, звернути увагу на всі деталі, зафіксувати зголошення у формі та діяти за алгоритмом. На етапі звернення важливо не сумніватися в словах дитини, вразливого дорослого, а надати найкращу підтримку і допомогу.





РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО РОЗМОВИ БЕЗПЕЧНОГО ДОРΟΣЛОГО З ДИТИНОЮ, ЩО ПОСТРАЖДАЛА ВІД НАСИЛЛЯ

Додаток до лекції Олександри Ніздрань «Принципи роботи з дитиною, що постраждала від сексуального насилля» в рамках навчальної програми Центру гідності дитини УКУ для мережі МБФ «Карітас України».

► "Ти Марічка? Тобі 10 років? У тебе руське волосся?" (аби підтримувати її контроль щодо себе, що вона є вона, а також встановити контакт)

Можна одразу:

- Я тебе слухаю, Марічко (тримайте безпечну для дитини дистанцію, але намагайтеся бути на рівні із нею, на рівні очей).
- Я тобі вірю.
- Дякую тобі за довіру до мене (уважний погляд, пауза).
- Дякую, що розповідаєш мені правду (пауза).
- Це дуже важливо, Марічко.
- Ти дуже хоробра/-ий, що розповідаєш (дещо інтенсивніше).
- Ти зараз все робиш правильно. (Можна повторити: Ти розповідаєш мені правду).
- Мені шкода, що з тобою це сталося. Це не твоя провина, що хтось робить щось, від чого тобі погано.
- Та людина добре знає, що чинить зле і що це є злочином.
- Марічко, тобі нема чого почуватися винною/-им і соромитися.
- Ти розповідаєш правду. Думаю, що це було важко наважитися, ти хоробра/-ий.
- Я тебе слухаю і готова підтримати. Хочеш ще щось розповісти? (пауза) Може, тобі зараз щось потрібно? (пауза)
- Ти дуже мужня/-ій, що розповіла/-ів.
- Тепер ми зробимо все можливо, щоб це з тобою більше не повторилося.
- Я думаю, це було дуже важко. Я тут, аби вислухати й підтримати тебе. Чи хочеш ти ще щось розповісти? Можливо, тобі потрібно щось зараз?
- Нам потрібно мати розмову із - називаємо вже відповідно до політик (твоїми батьками чи поліцією). Це обов'язкова умова твоєї безпеки.

■ Дякую, Марічко, що все розповіла. Тепер ми зробимо важливі кроки для твоєї безпеки, називаємо ці кроки.



Український Католицький
Університет
**ЦЕНТР
ГІДНОСТІ
ДИТИНИ**

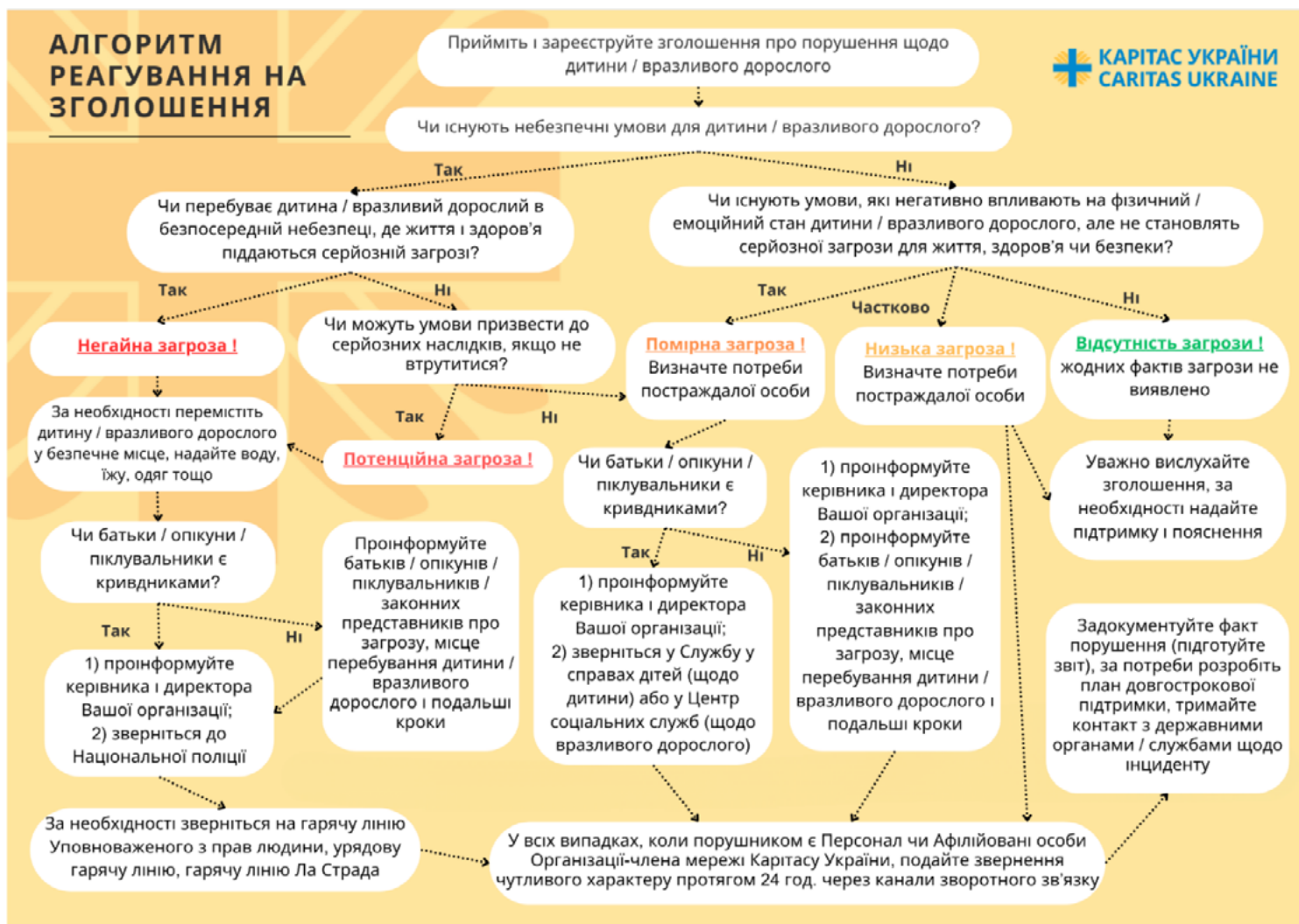


АЛГОРИТМ РЕАГУВАННЯ НА ЗГОЛОШЕННЯ

Заходи	Опис
Крок 1. Прийом і реєстрація зголошення	Необхідно прийняти зголошення відповідно до вимог, зазначених у п. 25 цієї Політики, а також заповнити відповідну реєстраційну форму (Додаток № 6) або коротко записати основні деталі і факти (якщо немає можливості негайно заповнити форму). Якщо існує зовнішня загроза життю або здоров'ю дитини чи вразливого дорослого, необхідно негайно перемістити таку особу в безпечне місце.
Крок 2. Визначення рівня загрози	Необхідно визначити рівень загрози для дитини чи вразливого дорослого згідно з категоріями нижче: 1. Негайна загроза – дитина/вразливий дорослий перебуває в безпосередній небезпеці, де життя або здоров'я піддаються серйозній загрозі. Приклади: - фізичне насильство, яке триває або тільки що відбулось; - сексуальне насильство, яке триває або тільки що відбулось; - дитина/вразливий дорослий залишені без догляду в небезпечних умовах (на вулиці в одязі, що не відповідає сезону; у приміщенні без електрики і тепла; без нагляду батьків/опікунів/піклувальників тощо). 2. Потенційна загроза – дитина/вразливий дорослий знаходиться в умовах, що можуть призвести до серйозних наслідків для їх здоров'я або безпеки, якщо не втрутитися. Приклади: - регулярне фізичне чи емоційне насильство з боку батьків/опікунів/піклувальників; - нехтування основними потребами дитини/вразливого дорослого (харчування, медична допомога, освіта); - наявні ознаки сексуального/фізичного насильства у минулому, що можуть повторитися. 3. Помірна загроза – існують умови, які негативно впливають на емоційний або фізичний стан дитини/вразливого дорослого, але не становлять негайної або потенційної загрози для життя, здоров'я та безпеки дитини/вразливого дорослого. Приклади: - часткове нехтування основними потребами дитини/вразливого дорослого (одяг брудний або не відповідає сезону; на шкірі наявні висипи, порізи, опіки, синці; голод; не відвідує заклади освіти чи часто пропускає заняття без поважних причин; навички самообслуговування не відповідають віку тощо); - психологічний тиск, емоційне насильство, булінг (у середовищах поза сім'єю), що проявляється у зміні емоційного стану (тривожність, страх, надмірна збудженість, агресія, замкнутість тощо); - конфлікти в родині, які не переростають у фізичне насильство, але створюють стресову ситуацію для дитини/вразливого дорослого (батьки/опікуни в стані розлучення; негативні стосунки з одним чи обома батьками/опікунами; конфлікти з братами/сестрами тощо); - батьки/опікуни дитини або сама дитина/вразливий дорослий мають шкідливі звички (вживання алкоголю чи наркотичних речовин; ігрова залежність; бродяжництво; утікання з дому тощо). 4. Низька загроза – є окремі інциденти або умови, які можуть негативно вплинути на добробут дитини/вразливого дорослого, але не становлять значної загрози. Приклади: - окремі випадки недбалості або неприйнятної поведінки (нетипова поведінка батьків/опікунів); - випадки несуттєвих порушень у догляді за дитиною/вразливим дорослим (занедбаний одяг; відсутність друзів; недостатні навички самообслуговування тощо).
	5. Відсутність загрози – після оцінки ситуації не виявлено жодних факторів, які б становили загрозу для життя, здоров'я або безпеки дитини/вразливого дорослого. Приклади: - непорозуміння або неправильно подана інформація. - випадки, коли дитина/вразливий дорослий не зазнає жодного насильства чи занедбання.

Заходи	Опис
Крок 3. Виявлення потреби	Необхідно з'ясувати, які заходи негайного захисту і допомоги необхідні дитині/вразливому дорослому. Приклади: • переміщення в безпечне місце; • медична допомога; • психологічна допомога; • вода, їжа, одяг тощо.
Крок 4. Визначення порушника (кривдника)	Необхідно встановити, на кого скаржаться: • батьків/опікунів/піклувальників; • родичів; • персонал організації-члена мережі Карітасу України; • афілійовану особу організації-члена мережі Карітасу України; • третю особу (вчителя, однокласника, незнайомця тощо).
Крок 5. Повідомлення	1. Проінформуйте безпосереднього керівника і керівника Вашої організації про ситуацію насильства або загрозу його вчинення. 2. Проінформуйте батьків/опікунів/піклувальників у випадку, якщо порушником (кривдником) є інші особи, окрім батьків/опікунів/піклувальників, а рівень загрози визначено як негайний, потенційний або помірний – про загрозу, місце перебування дитини/вразливого дорослого в момент спілкування та подальші кроки. Увага! Якщо порушником (кривдником) дитини/вразливого дорослого є батьки/опікуни/піклувальники, не потрібно повідомляти їх про зголошення. У випадку <u>негайної/потенційної загрози для дитини/вразливого дорослого</u> (див. Крок 2), необхідно звернутися до Національної поліції України: • Зателефонуйте 103 і повідомте, що є загроза життю або здоров'ю дитини (якщо потрібна медична допомога). • Зателефонуйте 102 і повідомте, що стало відомо про загрозову ситуацію для дитини чи вразливого дорослого. • Напишіть заяву в поліцію, що Ви стали свідком або отримали інформацію про злочин (зробіть копію/фото заяви). • За необхідності, зверніться до: (1) ювенальної служби, (2) служби у справах дітей (щодо дітей); (3) Центру соціальних служб (щодо вразливих дорослих); (4) спеціалізованих медиків. Після виконання вищезазначених дій, за необхідності слід звернутися на гарячу лінію Уповноваженого з прав людини і повідомити про відповідний інцидент. У випадку <u>помірної загрози для дитини/вразливого дорослого</u> (див. Крок 2) <u>від батьків/опікунів/піклувальників чи інших членів сім'ї/родини</u>, необхідно звернутися до Служби у справах дітей (якщо інцидент стосується дитини) або Центру соціальних служб (якщо інцидент стосується вразливого дорослого): • Зв'яжіться з місцевою службою у справах дітей або центром соціальних служб. Контакти можна знайти на офіційних веб-сайтах місцевих адміністрацій. • Повідомте службі всю інформацію, яку ви отримали. Ваше звернення повинно бути зафіксованим, подальші дії служба вживатиме самостійно. У випадку <u>помірної загрози для дитини з боку третіх осіб</u> (вчитель, однокласник, незнайомиць тощо) необхідно повідомити лише батьків/опікунів/піклувальників про загрозу. Звернення до державних органів не передбачається. У випадку <u>низької загрози або відсутності загрози</u> (див. Крок 2) звертатись до державних/місцевих органів не потрібно.

Заходи	Опис
Крок 6. Подання звернення чутливого характеру	У випадку негайної, потенційної, помірної або низької загрози з боку Персоналу або Афілійованих осіб організації-члена мережі Карітасу України потрібно подати звернення чутливого характеру через визначені канали зворотного зв'язку (див. п. 27.2. Політики).
Крок 7. Надання допомоги	У випадку необхідності, потрібно забезпечити для дитини чи вразливого дорослого надання додаткової медичної допомоги, консультації з психологом.
Крок 8. Документування та звітність	Необхідно належним чином задокументувати факт порушення, а також всі здійснені дії і результати. Персонал організації-члена мережі Карітасу України повинен підготувати відповідний письмовий звіт керівнику організації про інцидент, що відбувся.
Крок 9. Довгострокові заходи	- Після повідомлення відповідних органів, якщо це вимагається ситуацією, необхідно підтримувати контакт з поліцією, ювенальною поліцією, службою у справах дітей, уповноваженим з прав людини/дитини для супроводу справи, надання додаткової інформації та допомоги під час розслідування. - За потреби, можна розробити план довгострокової підтримки дитини, вразливого дорослого, родини для подолання кризи і забезпечення безпеки в майбутньому. - Якщо необхідно, слід взаємодіяти з іншими організаціями громадянського суспільства та державними органами і установами для надання комплексної допомоги дитині, вразливому дорослому і родині.



Випадок 12. 1 сторінка/2



→ Соціальний працівник, що працює в дитячому центрі одного із благодійних фондів помітив, що 9-річний хлопчик Андрій прийшов на заняття з синцем під оком і подряпинами на руках. Коли працівник запитав хлопчика, що сталося, дитина замкнулася в собі, опустила голову й невпевнено відповіла, що впала з велосипеда. На наступне заняття Андрій прийшов із свіжими синцями та ушкодженнями. В розмові з психологом центру хлопчик поділився, що його вдавив вітчим за те, що він не встиг зробити домашнє завдання до повернення чоловіка з роботи. Дитина зізналась, що вітчим часто б'є його (кілька разів на тиждень), особливо, коли повертається додому в нетверезому стані. Андрій зауважив, що мама не може його захистити і просила «не скаржитися чужим людям».

У цій ситуації наявні ознаки, що дитина перебуває у небезпечному середовищі, яке вимагає негайної оцінки ризиків і плану дій.

Згідно із Політикою і процедурами захисту дітей і вразливих дорослих Карітасу України у схожій ситуації необхідно керуватися алгоритмом:

1. Оцінка рівня небезпеки для дитини:

- Насильство щодо дитини прямо зараз не відбувається, тому немає негайної загрози.
- Соціальний працівник зафіксував повторювані тілесні ушкодження, уникливу поведінку дитини та невпевнену відповідь. Психолог центру отримав пряму інформацію про фізичне насильство з боку вітчима та непряму – про бездіяльність матері. Ці ознаки насильства вказують на потенційну загрозу здоров'ю та безпеці хлопчика.

2. Визначення потреби:

- Необхідно з'ясувати, чи потребує хлопчик негайного захисту і підтримки: медичної або психологічної допомоги, переміщення у безпечне місце тощо.

3. Визначення джерела загрози:

- Із слів Андрія зрозуміло, що синці та ушкодження були завдані його вітчимом. Мати, імовірно, також обізнана про ситуацію і не стає на захист дитини.

4. Алгоритм реагування:

- Внутрішнє документування: зафіксуйте зголошення (при можливості, заповніть реєстраційну форму, в якій слід детально описати дату, час, обставини виявлення і характер ушкоджень, коментарі дитини щодо дій вітчима та матері, потенційних свідків тощо).
- Проінформуйте безпосереднього керівника та керівника вашої організації про виявлення ознак насильства і загрозу його вчинення.
- Зв'яжіться зі службою у справах дітей, а також обов'язково повідомте поліцію про фізичні ушкодження дитини. Оскільки насильство систематичне, а нападник у стані алкогольного сп'яніння може бути особливо небезпечним, необхідно негайно повідомити відповідні органи.
- Якщо є ризик нових побиттів, важливо знайти безпечне місце для дитини.

5. Надання підтримки:

- Надайте психологічну підтримку дитині.
- Поспілкуйтесь з матір'ю, оцініть її готовність співпрацювати, поясніть наслідки бездіяльності. Запропонуйте матері практичну допомогу у вигляді психологічних, юридичних консультацій чи соціальних послуг, кейс менеджменту. Запитайте, чи потребує вона підтримки або допомоги у вирішенні конфлікту з чоловіком.

Випадок 12. 2 сторінка/2



6. Довгострокові заходи:

- Якщо це вимагається ситуацією, необхідно підтримувати контакт з поліцією, ювенальною поліцією, службою у справах дітей, уповноваженим з прав людини/дитини для супроводу справи, надання додаткової інформації та допомоги під час розслідування.
- За потреби, можна розробити план довгострокової підтримки дитини і його родини для подолання кризи і забезпечення безпеки в подальшому.
- Якщо необхідно, слід взаємодіяти з іншими громадськими організаціями та державними органами і установами для надання комплексної допомоги.

7. Етичні аспекти:

- Хлопчик не повинен залишатися в ситуації насильства, а основним пріоритетом для реагування повинні бути найкращі інтереси дитини.
- Інформація про дитину та його родину не має поширюватися серед сторонніх осіб. Передача даних можливим свідкам чи організаціям має відбуватися лише в межах законодавства.
- Уникайте надмірного опитування – дитина не повинна багаторазово розповідати свою історію. Спілкуватися з хлопчиком потрібно делікатно, без тиску, не змушуючи давати свідчення, якщо він не готовий. Використовуйте методи ненасильницького спілкування, зберігайте спокійний тон.
- Поясніть хлопчику, що дорослі мають обов'язок захищати його і дайте зрозуміти, що він не винний в ситуації, яка склалась. Покроково і детально опишіть, що відбуватиметься далі, і що ваші дії вживаються для захисту хлопця.
- Спілкування з матір'ю має бути без осуду, тактовним, але чітким: вона несе відповідальність за безпеку сина.

Випадок 13. 1 сторінка/2



→ До працівника одного із благодійних фондів підійшла 12-річна дівчинка Світлана. Вона розповіла, що під час творчого майстер-класу, який проводила ця організація, вчитель кілька разів образив її коментарями. Дівчинка процитувала слова чоловіка: «не дивно, що ти все наплутала, ти завжди неуважна», «краще тобі фарби в руки не давати – лише папір зіпсуєш» тощо. Після цих слів інші діти голосно сміялись. Дівчинка почувається в розпачі і пригніченою, плаче.

Ця ситуація містить ознаки непрофесійної поведінки вчителя або булінгу (у випадку, якщо порушення трапляються систематично). Важливо правильно відреагувати, щоб захистити дитину, підтримати її та запобігти схожим порушенням у майбутньому. Працівники Карітасу України повинні керуватися алгоритмом відповідно до Політики і процедури захисту дітей і вразливих дорослих, а саме:

1. Вислухати та підтримати:

- Потрібно уважно вислухати дитину і підтримати її, запропонувати воду або теплий чай. Важливо визнати почуття дівчинки, підкреслити, що вона правильно зробила, що звернулась по допомогу. Слід зауважити, що дитина не винна у цій ситуації.
- За можливості, варто дуже делікатно уточнити деталі інциденту, не змушуючи дитину відповідати, якщо їй буде важко: коли і за яких обставин відбулась ця ситуація, чи повторювалась така поведінка раніше, як поводитися при цьому інші дорослі?

2. Алгоритм реагування:

- Задokumentуйте звернення, заповніть форму зголошення.
- Визначте рівень загрози. В описаній ситуації існують умови, які негативно впливають на емоційний стан дитини, але не становлять негайної або потенційної загрози для життя, здоров'я та безпеки дитини. Цей випадок містить ознаки емоційного насильства, що можна визначити як помірну загрозу.
- Виясніть, чи потрібна дівчинці негайна психологічна допомога.
- Порушником у цьому інциденті є працівник благодійного фонду, який проводив творчий майстер-клас, необхідно встановити його прізвище та ім'я.
- Слід повідомити безпосереднього керівника та керівника організації про зголошення, а також тактовно проінформувати батьків дитини, уникаючи звинувачень або нагнітання ситуації.
- Протягом 24 годин необхідно подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку для розслідування інциденту та прийняття відповідних заходів впливу.

Випадок 14.



→ На кухні соціальної їдальні для людей, що опинились у складних життєвих обставинах, – допомагають волонтери. Серед них є також діти. Одного разу в трапезній відбувся інцидент – один волонтер у віці 14-ти років обпік руку, і тепер його мама звинувачує організацію, просить відшкодування.

У цій ситуації відбулося порушення умов праці дитини, що суперечить політикам системи Убезпечення та законодавству України щодо праці дітей. Які порушення фіксуємо:

1. Неприпустимість залучення дітей до небезпечних робіт. Відповідно до законодавства України, діти віком до 18 років не можуть виконувати роботи, які створюють ризики для їхнього здоров'я чи безпеки. Волонтерство на кухні, де можливі опіки, порізи чи інші травми, належить до категорії небезпечних робіт.
2. Відсутність контролю. Інцидент свідчить про недостатній контроль за дотриманням правил безпеки під час роботи волонтера.
3. Порушення умов праці дітей. Діти повинні працювати виключно в умовах, які відповідають їхньому віку, фізичним можливостям та безпеці.

Організація має взяти відповідальність за ситуацію, забезпечити підтримку родині дитини та переглянути підходи до залучення неповнолітніх волонтерів, щоб уникнути подібних випадків у майбутньому.



Правила щодо конфлікту інтересів

- Що таке конфлікт інтересів?
- Правила задля запобігання конфлікту інтересів
- Розкриття і врегулювання конфлікту інтересів



«Термін «солідарність» містить загальну вимогу визнати у сукупності зв'язків, що об'єднують між собою людей і соціальні групи, місце, відведене людській свободі задля спільного розвитку всіх людей. Зусилля у цьому напрямку стають позитивним внеском у спільну справу, в пошук можливого порозуміння там, де панують настрої роз'єднання і розладу. Ці зусилля зміцнюють готовність віддати себе задля блага ближнього, долаючи межі індивідуальних чи часткових інтересів».

Компендіум соціальної доктрини Церкви, 194⁹⁵

Що таке конфлікт інтересів?

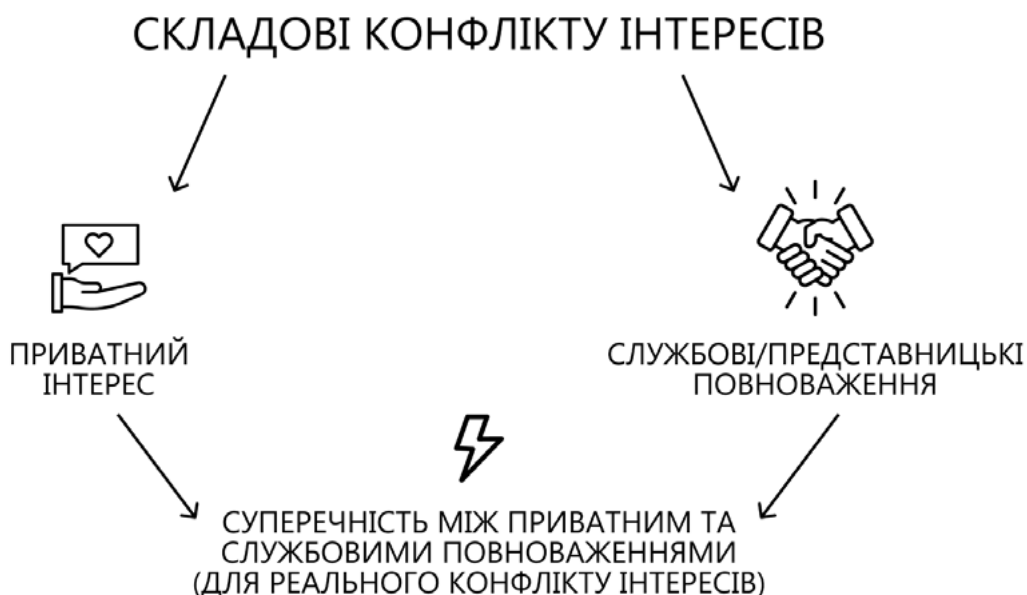
 **Конфлікт інтересів** – це суперечність між приватним інтересом особи та її службовими повноваженнями, наявність якої впливає (реальний конфлікт інтересів) чи може вплинути (потенційний конфлікт інтересів) на об'єктивність і неупередженість прийняття рішень, і/або на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень.

Кажучи простою мовою, конфлікт інтересів виникає, коли людина опиняється в ситуації, де її особисті інтереси можуть завадити прийняти чесне та об'єктивне рішення. У випадку потенційного конфлікту інтересів ситуація може вплинути на об'єктивність і неупередженість прийняття рішень, вчинення чи невчинення певних дій під час виконання службових повноважень. Наприклад, працівник Карітасу України повинен прийняти рішення щодо конкурсу на заміщення вакантної посади, в якому один із кандидатів є його близьким родичем або другом. Якщо ж ситуація уже безпосередньо впливає на можливість особи приймати рішення чи виконувати службові функції – конфлікт інтересів стає реальним. Наприклад, працівник Карітасу України приймає свого родича на посаду, ігноруючи більш кваліфікованих кандидатів на посаду.

В яких випадках виникає конфлікт інтересів?

Конфлікт інтересів виникає в тих ситуаціях, коли одночасно наявні такі три складові:

1. Приватний інтерес.
2. Службові повноваження, під час реалізації яких особа може на власний розсуд вчиняти дії, приймати рішення саме з питання, у якому в неї наявний приватний інтерес.
3. Дискреційний характер службових повноважень.



Якщо в ситуації відсутня принаймні одна із наведених складових – немає службових повноважень дискреційного характеру і/або приватного інтересу – конфлікт інтересів не виникає. На практиці можуть виникати труднощі з визначенням приватного інтересу, а також чи є певні повноваження дискреційними.



Приватний інтерес – це будь-який майновий чи немайновий інтерес особи, у тому числі зумовлений особистими, сімейними, дружніми чи іншими позаслужбовими стосунками з фізичними чи юридичними особами, у тому числі ті, що виникають у зв'язку з членством або діяльністю в громадських, політичних, релігійних чи інших організаціях.

Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII «Про запобігання корупції»⁹⁶

Законодавство України не передбачає повного і вичерпного переліку обставин, які можуть складати приватний інтерес. Важливо пам'ятати, що особистий інтерес це не завжди і не лише фінанси чи майно – часто приватну зацікавленість можуть складати й нематеріальні речі або послуги. У кожному конкретному випадку необхідно оцінювати всі обставини і стосунки, які можуть впливати на об'єктивність і неупередженість персоналу нашої мережі, а також конкретні повноваження, які вони мають.

Приклади обставин/ситуацій, пов'язаних із приватним інтересом:

Сімейні та родинні стосунки	Коли людина працює разом із родичами чи членами сім'ї, це може вплинути на її рішення. Бажання допомогти близьким природне, але це може створити ситуацію, де особисті інтереси стають важливішими за професійні обов'язки.
Реалізація службових повноважень стосовно себе	Якщо людина приймає рішення, які безпосередньо стосуються її самої (наприклад, встановлення розміру власної зарплати), це створює приватний інтерес.
Отримання подарунка	Якщо людина отримала подарунок, вона може відчувати бажання віддячити дарувальнику. Це може вплинути на її подальші рішення чи дії стосовно цієї особи.
Сумісництво	Якщо людина суміщає працю в організації з підприємницькою діяльністю, іншою роботою чи членством в інших організаціях, її особисті інтереси можуть вплинути на службові обов'язки.
Договірні відносини	У ситуаціях, коли людина має договірні відносини з кимось, щодо кого вона має приймати службові рішення (наприклад, договір оренди з бенефіціаром), може виникнути бажання зберегти вигідні умови цих стосунків.
Службові стосунки/діяльність	Приватний інтерес може з'явитися через конфлікт із підлеглими чи негативне ставлення до когось із колег.
Відносини прямого підпорядкування	Підлеглі можуть ухвалювати рішення на користь керівника, сподіваючись на його прихильність. У свою чергу, керівник може прагнути «віддячити» за дії, що задовольняють його приватний інтерес.



«Попереджений – означає захищений», – саме так коротко можна підсумувати про систему Убезпечення. Це цілий комплекс правил та методів, який покликаний, насамперед, вберегти від порушень, а також вчасно відреагувати, якщо відбуваються неправомірні дії».

Наталія Марущак, ОБВСУ БФ «Карітас – Новий Розділ»



Мій двоюрідний брат із родиною переїхав у наше місто після початку повномасштабної війни. Його дружина звернулась до Карітасу за допомогою. Побачивши мене, вона захотіла, щоб я була їхнім кризовим менеджером та надавала підтримку їхній родині. Я хочу допомогти, але мені здається, що це є конфліктом інтересів. Що мені робити в такій ситуації?

Ця ситуація є випадком потенційного конфлікту інтересів. Ваші родинні стосунки можуть вплинути на об'єктивність прийняття рішень стосовно цієї родини. Тому Вам необхідно письмово повідомити свого безпосереднього керівника про цю ситуацію і очікувати на його рішення щодо врегулювання.



Чи можу я бути волонтером інших благодійних організацій, якщо працюю в Карітасі?

Карітас не обмежує право своїх працівників суміщати роботу з іншою діяльністю. В цьому випадку Вам варто врахувати, чи не буде волонтерство в іншій організації порушувати правила етики, цінності, принципи і стандарти Карітасу України. В деяких випадках таке суміщення може спричинити конфлікт інтересів. Наприклад, якщо Ви будете подавати грантові заявки на один конкурс від двох організацій, чи використовуватимете інформацію, отриману під час своєї роботи в Карітасі, для досягнення будь-яких переваг в іншій організації. Повідомте свого безпосереднього керівника про додаткове волонтерство і періодично перевіряйте, чи не викликає це суперечностей для роботи.

Що означають дискреційні службові повноваження?



Дискреція – можливість діяти на власний розсуд, обираючи з декількох можливих варіантів дій, рішень, або навпаки – не вчиняти дію, не приймати рішення (тобто бездіяти)⁹⁷.

Дискреційне повноваження може полягати у виборі діяти чи не діяти, а якщо діяти, то у виборі варіанту рішення чи дії серед варіантів, що прямо або опосередковано закріплені у законі. Важливою ознакою такого вибору є те, що він здійснюється без необхідності узгодження варіанту вибору будь-ким (п. 50 постанови Верховного Суду від 15.12.2021 у справі № 1840/2970/18).

Дискреційні повноваження можуть виникати не лише у державних службовців, але й у працівників приватних організацій. Це тип повноважень, який дозволяє особі приймати рішення на свій розсуд, базуючись на її оцінці ситуації або потребах організації. Ось кілька прикладів рішень, які можуть бути дискреційними:

- Найм працівників – керівник може мати свободу вибору кандидатів на посаду, якщо вони відповідають базовим вимогам, але остаточне рішення залишається на його розсуд.
- Вибір постачальників – менеджер може вирішити, з якими постачальниками або підрядниками співпрацювати, обираючи з варіантів, які відповідають вимогам закупівлі.
- Вибір бенефіціарів – ситуації, в яких працівник або керівник може приймати рішення, яким громадам чи особам надавати допомогу. Наприклад, якщо є кілька постраждалих громад чи потенційних бенефіціарів, які відповідають критеріям проєкту.

Суть суперечності між приватним інтересом та службовими повноваженнями полягає в тому, що, з одного боку, у людини є особиста зацікавленість (матеріальна або нематеріальна), а з іншого боку, ця людина має службові обов'язки і повинна діяти в інтересах суспільства, громади і людей в потребі, а також організації, донорів та партнерів. Важливо не дозволяти приватним інтересам працівника чи волонтера впливати на робочі рішення, тому що людина, фактично, має вибір: діяти на користь загального блага чи задовільнити власні інтереси і прагнення близьких людей. Навіть якщо людина, маючи приватний інтерес, приймає об'єктивні та неупереджені рішення, вона, у будь-якому випадку, знаходиться в ситуації конфлікту інтересів.

Конфлікт інтересів не виникає, якщо людина вчиняє дії або приймає рішення поза межами наданих службових повноважень. Така ситуація є прикладом перевищення або зловживання повноваженнями.



«Карітас України визнає, що конфлікт інтересів може виникати, серед іншого, у випадках, коли особа з числа Персоналу:

- отримує або може отримати особисту вигоду на заміну, всупереч або на додаток до доходів і винагород, одержуваних безпосередньо від Карітасу України;*
- повинна одночасно виконувати службові повноваження і досягати своїх особистих інтересів або інтересів іншої організації, яку він чи вона представляє;*
- може впливати на діяльність Карітасу України таким чином, що це може призвести до прямих чи опосередкованих фінансових прибутків такої особи, членів сім'ї / родичів, ділових партнерів чи третіх осіб, або надання невідповідних / неналежних переваг третім особам зі шкодою для Карітасу України».*

Політика запобігання конфлікту інтересів, п. 3.⁹⁸



Чому потрібно повідомляти керівника про конфлікт інтересів? Це ж питання приватного інтересу.

Якщо виникає суперечність між приватним інтересом і службовими повноваженнями, керівник повинен знати про таку ситуацію і врегулювати її, щоб забезпечити наше робоче середовище і попередити можливі зловживання. Повідомлення керівника – це також гарантія для працівника, спосіб вийти зі складного етичного вибору і тиску приватного інтересу.

Якщо у вас виникають сумніви про конфлікт інтересів, пройдіть тест:

- 1. Чи має людина приватний інтерес у ситуації?** Тобто чи є у неї бажання, щоб певне рішення або дія були на її користь чи на користь інших людей та організацій. Якщо приватного інтересу немає, то конфлікту інтересів не виникає.
- 2. Чи має людина повноваження приймати рішення чи вчиняти дії, пов'язані з її приватним інтересом?** Тобто чи має вона відповідні службові повноваження, щоб впливати на ситуацію, де її інтерес може бути залучений. Якщо таких повноважень немає, то конфлікт інтересів не виникає.
- 3. Чи не порушує людина умови, визначені Політикою запобігання конфлікту інтересів?** Якщо є порушення правил щодо конфлікту інтересів у нашій мережі, то це вказує на наявність конфлікту інтересів.

Крім того, всі працівники і волонтери мають можливість звернутися до безпосереднього керівника чи особи, відповідальної за впровадження системи Убезпечення в місцевій організації чи національному офісі, щоб уточнити питання та отримати роз'яснення щодо конфлікту інтересів.



Методичні рекомендації щодо застосування окремих положень Закону України «Про запобігання корупції» стосовно запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, дотримання обмежень щодо запобігання корупції від 12.01.2024 №2.

Національне агентство з питань запобігання корупції⁹⁹

Правила задля запобігання конфлікту інтересів

Для запобігання конфлікту інтересів усьому персоналу мережі необхідно проявляти максимальну обережність і здоровий глузд у робочих процесах і стосунках із бенефіціарами, партнерами та підрядниками, завжди і в усьому дотримуватися вимог Політики запобігання конфлікту інтересів. У мережі Карітасу України встановлено такі правила щодо конфлікту інтересів:

- Уникайте ситуацій і дій, які можуть призвести до потенційного чи реального конфлікту інтересів або вплинути на об'єктивність і неупередженість при виконанні службових обов'язків.
- Дійте лише в межах своїх повноважень.
- Дотримуйтеся всіх правил щодо запобігання, виявлення, розкриття і врегулювання конфлікту інтересів відповідно до Політики запобігання конфлікту інтересів.
- Не приймайте рішень та утримуйтеся від дій в умовах реального чи потенційного конфлікту інтересів.

Щоб уникати конфлікту інтересів, працівникам і волонтерам організацій-членів мережі Карітасу забороняється:

-  Використовувати фінансові ресурси Карітасу України, щоб отримати товари чи послуги для себе, близьких і пов'язаних осіб.
-  Використовувати службові повноваженнями для тиску на інших або отримання особистих переваг.
-  Замовляти товари чи послуги від постачальників, за наявності особистого фінансового інтересу або приватного інтересу близьких і пов'язаних осіб.
-  Отримувати додатковий дохід від проєктів, програм та заходів організації на користь себе чи близьких і пов'язаних осіб, на додаток до офіційної зарплати і винагороди.
-  Використовувати інформацію, яку ви дізналися через свою роботу, для досягнення приватного інтересу.
-  Вести активну політичну чи громадську діяльність, використовуючи кошти і ресурси Карітасу, такі як робочий час, телефонні лінії, електронну пошту тощо.
-  Спонукаати підлеглих до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності всупереч вимогам Убезпечення задля приватних інтересів.
-  Використовувати в соціальних мережах назву «Карітас» або «Caritas» як найменування облікового запису.
-  Відшкодовувати витрати, які не були попередньо погоджені, за рахунок організації Карітасу.

Випадок 15.



→ До мене звернувся один чоловік за допомогою. Він не відповідає критеріям нашого проєкту, але дуже просив надати йому матеріальну підтримку на ліки, оскільки лікування дороге, і щомісяця він змушений витрачати велику суму на підтримку здоров'я. Натомість обіцяє зробити велику знижку на придбання побутової техніки, оскільки його найкращий друг є власником магазину. Я розумію, що цей чоловік не відповідає критеріям проєкту, але він є дуже хворим. А нашій родині зараз необхідно придбати новий холодильник, знижка буде доречною.

По-перше, працівники Карітасу України під час відбору бенефіціарів повинні орієнтуватись на критерії програми. В разі невідповідності потенційного бенефіціара критеріям, він не включається до проєкту. По-друге, працівники Карітасу не використовують службові стосунки для досягнення своїх особистих інтересів. Тому ви повинні ввічливо відмовити чоловіку в наданні матеріальної допомоги та переадресувати його до іншої організації/програми, критеріям яких він відповідає.

Правила щодо подарунків



Подарунок – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової.

Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII «Про запобігання корупції»¹⁰⁰

В українській культурі подарунки часто є проявом вдячності та гостинності. Вони сприяють налагодженню стосунків і зміцненню зв'язків, служать виявом турботи та уваги, дарують радість і добрий настрій. Однак, у багатьох випадках подарунки можуть стати причиною зловживання. Так, бенефіціар, даруючи подарунок працівникові Карітасу, може розраховувати на додаткову допомогу чи спрощення певних процедур. У іншому разі, подарунок може бути способом вплинути на важливе рішення. Тому, щоб убезпечити всіх людей в середовищі нашої організації, ми керуємось чіткими правилами щодо подарунків, які визначені у Політиці запобігання конфлікту інтересів.



«Персоналу Карітасу України дозволяється приймати/пропонувати подарунки, які відповідають загальновизнаним уявленням про гостинність, якщо вартість таких подарунків одноразово не перевищує встановлених мінімумів».

Політика запобігання конфлікту інтересів, п. 4.2.1¹⁰¹

Подарунки, вартість яких перевищує розміри, визначені в п. 4.2.1. Політики запобігання конфлікту інтересів, передаються до організацій-членів мережі Карітасу України як добровільна благодійна пожертва.

Задля запобігання конфлікту інтересів у нашій мережі забороняється:

-  вимагати, просити і приймати подарунки для себе або своїх родичів від будь-яких осіб, а також дарувати подарунки державним службовцям, донорам, партнерам чи їхнім родичам, якщо це робиться, щоб вплинути на їхні рішення, спростити формальності або з розрахунку отримати послугу у відповідь;
-  вимагати будь-які подарунки або приймати подарунки, що не відповідають умовам, визначеним у політиці, від інших працівників, волонтерів, партнерів, підрядників, субпідрядників, постачальників товарів або послуг, а також людей у потребі (бенефіціарів).

Якщо під час роботи вам подарували солодощі, смаколики чи пляшку вина – розділіть ці гостинці у вашій команді на спільній святковій зустрічі. Такі подарунки можна збирати в офісі та використовувати, як призи, на різних подіях або заходах для згуртування колективу.



Бенефіціарка з вдячності за нашу допомогу принесла мені коштовний подарунок (вишиту сорочку). Я не знаю, як мені вчинити в цій ситуації, оскільки я боюся образити людину і мені дуже сподобалась вишиванка. Порадьте, що мені робити.

Вам слід подякувати жінці за подарунок, але ввічливо відмовитись від нього. Прийняття коштовних подарунків порушує професійні межі. Єдиним можливим прийнятним способом прийняття подарунків є нецінні подарунки, які залишаються в офісі для загального користування: торт, який всі спільно споживають, чи квіти/вазон, який залишається в офісі.

Правила щодо сумісництва

Політикою запобігання конфлікту інтересів встановлені такі правила щодо сумісництва:

Внутрішнє сумісництво	Працівники організацій-членів мережі Карітасу України можуть працювати на кількох посадах одночасно, якщо ці посади не мають прямого підпорядкування і загальний робочий час не перевищує 8 годин на день та 40 годин на тиждень.
Фізичні особи-підприємці (ФОП)	Працівники мережі, які зареєстровані як ФОП або займаються незалежною професійною діяльністю, не можуть залучатися до проєктів та програм Карітасу як підрядники, партнери, консультанти, якщо доручені їм завдання і обов'язки за цивільно-правовими договорами будуть тотожними до службових обов'язків за трудовим договором. Крім цього, у всіх ситуаціях, коли працівник має прямий контроль чи повноваження, щоб залучити себе як ФОПа чи незалежного фахівця до проєкту чи програми Карітасу – виникає конфлікт інтересів. Таке залучення категорично заборонено.
Колишні працівники	Колишні працівники мережі можуть залучатися до роботи в проєктах і програмах Карітасу як підрядники, партнери чи консультанти через рік після їх звільнення. У виняткових випадках співпрацювати з колишніми працівниками можна й раніше, за погодження з Президентом Карітасу України чи директором місцевої організації.
Юридичні особи	Якщо працівник або члени його сім'ї чи родичі мають корпоративні права (акції, частки тощо), здійснюють контроль, управління або працюють в юридичних особах, які є партнерами чи підрядниками організацій Карітасу, це створює конфлікт інтересів. Працівники повинні повідомляти про всі свої зв'язки (в тому числі із родичами, близькими друзями і партнерами) щодо таких юридичних осіб.
Членство в об'єднаннях	Працівники можуть бути членами або брати участь у різних об'єднаннях (громадських, благодійних, релігійних тощо), але це не повинно суперечити цінностям і принципам Карітасу України, трудовому законодавству, їхнім трудовим договорам та обов'язкам. Також це не має створювати конфлікт інтересів, приносити особисту вигоду чи давати неконкурентну перевагу.

Правила щодо сімейних і родинних стосунків, а також пов'язаних осіб

До осіб, пов'язаних між собою сімейними і родинними зв'язками, належать:

- чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка;
- рідний/двоюрідний брати, рідні/двоюрідні сестри, рідні брат/сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідні дядько/тітка;
- дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка;
- зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько/мати дружини (чоловіка) сина (дочки);
- усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням у відповідної особи;
- особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом і мають взаємні права та обов'язки (крім осіб, взаємні права та обов'язки яких не мають характеру сімейних), у тому числі особи, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі.



Працевлаштування членів сім'ї та родичів, а також пов'язаних осіб Персоналу до Організацій-членів мережі Карітасу України, що будуть знаходитись в прямому підпорядкуванні один в одного не допускається. Винятком до цього правила є випадки, у яких працевлаштування членів сім'ї, родичів, пов'язаних осіб Персоналу обґрунтовано їх винятковою професійною компетентністю і не сприяє матеріальній зацікавленості Персоналу. Таке працевлаштування допускається:

- за письмового погодження Директора – щодо працевлаштування членів сім'ї, родичів, пов'язаних осіб Персоналу Організацій-членів мережі Карітасу України;
- за рішенням Загальних зборів – щодо працевлаштування членів сім'ї, родичів, пов'язаних осіб членів органів управління Організацій-членів мережі Карітасу України.

Політика запобігання конфлікту інтересів, п. 4.2.1¹⁰³



Пов'язані особи:

1. особи, що мають спільні ділові інтереси (одержання прибутку доходу) з особою з числа Персоналу;
2. особи, які спільно з особою з числа Персоналу володіють корпоративними правами (акціонери/співзасновники/кінцеві бенефіціарні власники) в юридичних особах, щодо яких в особи з числа Персоналу існує приватний інтерес;
3. особи, які здійснюють контроль над юридичною особою та мають вирішальний вплив на управління та/або діяльність юридичної особи шляхом прямого та/або опосередкованого володіння самостійно або спільно з іншими особами з розміром частки 50 або більше відсотків в юридичних особах спільно з особою з числа Персоналу Карітасу України.

В окремих випадках члени сім'ї, родичі та пов'язані особи персоналу Карітасу України можуть отримати благодійну допомогу від організацій нашої мережі. Ця практика є виключенням, якщо виникають такі умови: (1) члени сім'ї і родичі працівника належать до відповідної категорії вразливості та справді потребують підтримки; (2) відсутній конфлікт інтересів, тобто працівник не приймає самостійно рішення про надання допомоги своїм близьким і рідним. Це рішення повинно бути узгоджено з керівництвом; (3) необхідно повідомляти про всі випадки надання благодійної допомоги членам сім'ї та родичам персоналу за процедурою відповідно до Політики запобігання конфлікту інтересів.

Всі родинні зв'язки і спільні ділові інтереси враховуються при створенні різних колегіальних органів, комісії, тендерних комітетів у структурі Карітасу України, а також під час закупівлі товарів та послуг для реалізації всіх проєктів і програм. Працівники, які беруть участь у закупівлях (зокрема в комітетах із розгляду та оцінки пропозицій), повинні заздалегідь знати свої обов'язки. Вони зобов'язані повідомляти про потенційний або реальний конфлікт інтересів і виключати пов'язаних осіб із процесу закупівлі. Члени тендерних комітетів не повинні мати конфлікту інтересів із замовником чи учасниками тендеру, щоб це не впливало на об'єктивність і неупередженість рішень щодо вибору переможця.



Що робити, якщо конфлікт інтересів уже виник?

Потрібно зупинити всі рішення і дії, на які впливає конфлікт інтересів, повідомити в письмовій формі безпосереднього керівника і очікувати на його рішення про врегулювання. Далі дійте за вказівками керівника у його письмовому повідомленні.



На час виборчої кампанії я підпрацьовую в одній політичній партії. Чи можу я скористатися робочим телефоном Карітасу, щоб зробити декілька дзвінків?

Ні. Працівники Карітасу не повинні використовувати ресурси організації для будь-якої підтримки політичних заходів. Такий підхід забезпечує уникнення асоціації Карітасу з політичною діяльністю і певними політичними силами, забезпечує дотримання принципів незалежності та нейтральності, захищає від репутаційних ризиків і забезпечує довіру до організації. У разі порушення цього правила можуть бути застосовані дисциплінарні заходи.



Які наслідки можуть виникнути через невирішений конфлікт інтересів?

Неврегульований конфлікт інтересів може призвести до різних негативних наслідків: втрати довіри з боку бенефіціарів, партнерів або донорів, репутаційні ризики, втрата фінансування чи партнерських зв'язків, юридична відповідальність у випадку порушення законодавства.

Випадок 16.



→ У новий проєкт щодо надання гуманітарної допомоги ВПО потрібен персонал, тому було оголошено актуальні вакансії для його реалізації. Попри те, що на посаду соціального працівника було декілька кандидатів, менеджер проєкту, не провівши співбесіду з усіма бажаними, віддав перевагу дружині свого друга. Жінка не має відповідної освіти і досвіду роботи.

Ця ситуація є прикладом зловживання службовим становищем та конфлікту інтересів, що порушує етичні стандарти і процедури Карітасу:

1. Конфлікт інтересів. Менеджер проєкту використав свої посадові обов'язки для забезпечення працевлаштування знайомої особи, нехтуючи об'єктивністю.
2. Порушення процедур. Процедури відбору персоналу передбачають прозорість, чесність і врахування професійних якостей кандидатів. Недотримання цих процедур може вплинути на якість роботи та підірвати довіру до організації.
3. Недотримання кваліфікаційних вимог. Посади, пов'язані з гуманітарною допомогою, вимагають відповідної освіти і досвіду для ефективної реалізації проєкту та підтримки бенефіціарів.

Дотримання стандартів прозорості та етики є основою роботи Карітасу. Той, хто дізнався про таке порушення, повинен подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку. Карітас України повинен провести розслідування, виправити ситуацію та впровадити заходи для запобігання конфліктам інтересів у майбутньому.

Випадок 17.



→ Менеджер проєкту з надання гуманітарної допомоги повинен був знайти підрядника, щоб закупити велику партію питної води, яку потрібно було доставити у кризову зону. Дружина цього чоловіка є ФОПом і має невеликий продуктовий магазин. Керівник проєкту прийняв рішення замовити питну воду в цьому магазині, оскільки дружина має можливість домовитися з заводом і той надасть організації прийнятну ціну. Плюс для магазину буде заробіток.

Наведена ситуація є прикладом конфлікту інтересів. Менеджер проєкту має приватний інтерес, щоб закупити питну воду у ФОПа своєї дружини і таким чином отримати додатковий прибуток до сімейного бюджету. Про конфлікт інтересів потрібно було повідомити безпосереднього керівника та працівника, що відповідає за закупівлі в організації, а також утриматися від дій та рішень в умовах конфлікту інтересів.



Розкриття і врегулювання конфлікту інтересів

Задля виявлення і розкриття ситуацій потенційного і реального конфлікту інтересів у мережі Карітасу України використовується такий механізм:

Якщо у працівника чи волонтера виникає конфлікт інтересів потрібно: 1. утриматися від будь-яких рішень та дій; 2. повідомити у письмовій формі безпосереднього керівника і працівника, на виконання посадових обов'язків якого ця ситуація може впливати; 3. очікувати на рішення керівництва протягом двох днів; 4. після отримання письмового повідомлення про рішення діяти за вказівками керівника.	Якщо працівник чи волонтер дізнався про конфлікт інтересів у когось іншого з порушенням Політики запобігання конфлікту інтересів, потрібно повідомити про це через канали зворотного зв'язку: ✓ електронною поштою: feedback@caritas.ua; ✓ онлайн формою на сайті Карітасу України; ✓ дзвінком на гарячу лінію Карітасу України; ✓ особисто особі, відповідальній за впровадження системи Убезпечення. Такі повідомлення розглядаються відповідною комісією згідно з Процедурою розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку.¹⁰⁴
--	---

Якщо ви сумніваєтесь, чи повідомляти про конфлікт інтересів, пам'ятайте: саме конфлікт інтересів є джерелом почуття нестачі справедливості та доброчесності. Неврегульований конфлікт інтересів породжує корупцію, інші зловживання, а в крайньому випадку – кримінальні злочини. Натомість оперативне врегулювання конфлікту інтересів запобігає порушенням у нашій мережі.

Після отримання повідомлення про потенційний чи реальний конфлікт інтересів, керівник зобов'язаний розглянути і неупереджено оцінити існуючу ситуацію та прийняти рішення про її врегулювання протягом 2-х днів. Важливо зазначити, що у всіх випадках, коли керівник дізнається про наявність конфлікту інтересів у працівника або волонтера через публічні джерела, а також якщо такий конфлікт приховували, – необхідно подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку.

Щоб врегулювати конфлікт інтересів, керівник або комісія з розгляду звернень чутливого характеру можуть застосувати різні заходи, залежно від ситуації, зокрема:

- усунути працівника чи волонтера від виконання завдання, вчинення дій або прийняття рішень, пов'язаних із конфліктом інтересів;
- заборонити співпрацю з пов'язаною особою;
- обмежити доступ працівника чи волонтера до певної інформації;
- переглянути обсяг службових обов'язків працівника чи волонтера;
- ввести зовнішній контроль за виконанням завдань, вчиненням дій чи прийняттям рішень;
- перевести працівника на іншу посаду або припинити трудові відносини відповідно до закону (такий засіб застосовується тільки у виняткових випадках, якщо конфлікт не можна вирішити жодним іншим чином і він може призвести до серйозної шкоди).

Кожен із заходів врегулювання конфлікту інтересів має свою специфіку, адже обирається залежно від низки умов, які потрібно врахувати:

- який вид конфлікту інтересів склався: реальний чи потенційний;
- яка тривалість: конфлікт інтересів постійний чи тимчасовий;
- які існують альтернативні заходи для врегулювання;
- чи погоджується працівник, в якого виник конфлікт інтересів, на застосування переведення;
- чи є можливість усунення працівника, в якого склався конфлікт інтересів, від виконання завдання або прийняття рішення, та залучення інших працівників.



Для оцінки і врегулювання конфлікту інтересів може бути корисною інформація, опублікована на сайті Національного агентства з питань запобігання корупції, зокрема:

- [Роз'яснення та рекомендації](#)
- [Тест на виявлення конфлікту інтересів](#)
- [Тест для керівника із визначення найбільш оптимального заходу зовнішнього врегулювання конфлікту інтересів у підлеглих](#)
- [Тест на врегулювання конфлікту інтересів](#)

Зверніть увагу, що подані матеріали розроблені та застосовуються для державних службовців, а тому не відображають підходу Карітасу України і можуть використовуватися лише як допоміжний ресурс. У будь-яких складних ситуаціях зверніться за поясненням до безпосереднього керівника, особи відповідальної за впровадження системи Убезпечення у місцевому чи національному офісі.

Випадок 18.



→ *Працівник благодійної організації випадково став свідком того, як його колега, який відповідає за видачу благодійної допомоги у проєкті, отримав у подарунок від бенефіціара пляшку елітного алкоголю (дороге віскі). На наступний день, працюючи з базою, працівник також помітив, що прізвище та ім'я цього бенефіціара зустрічається декілька разів, а це означає, що чоловік отримував благодійну допомогу більше ніж один раз за звітний період, що заборонено проєктом. Працівник не хоче підставляти колегу, тому вирішив ні про що не повідомляти.*

У цій ситуації є підстави вважати, що один із працівників зловживає службовими повноваженнями, за що отримував «подяку» від бенефіціара. Є імовірність того, що між працівником і бенефіціаром є особисті стосунки, через які той іде на порушення умов проєкту, тобто конфлікт інтересів. У цій ситуації працівник, який має підозри щодо порушення, повинен подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку. Необхідно пам'ятати, що будь-які зловживання та порушення умов проєкту можуть призвести до серйозних наслідків, у тому числі з боку донора чи при проходженні аудиту. Тому покривати порушення може, в результаті, спричинити ще більшу шкоду. Вчасно виявлений і врегульований конфлікт інтересів дає можливість Карітасу ефективно відреагувати і зупинити порушення.

Випадок 19.



→ *Для реалізації проєкту, який стосується допомоги дітям, що постраждали через війну, оголошено конкурс на вакансію дитячого психолога. Соціальний працівник організації повідомив керівника проєкту, що серед кандидатів є його рідна сестра, яка багато років працює в кризових ситуаціях з дітьми і має дуже фахові знання та досвід, як працювати з травмою. Керівник, оцінивши всі резюме та провівши співбесіди, вирішив найняти на роботу саме цю жінку, оскільки інші кандидати є професійно слабшими.*

У цій ситуації конфлікт інтересів відсутній. Соціальний працівник не має повноважень щодо найму працівників до проєкту і не має можливості впливати на рішення керівника. Чоловік дотримався вимог Політики запобігання конфлікту інтересів та повідомив про сімейні зв'язки, які можуть бути потенційним конфліктом інтересів. Керівник дотримався процедур найму, провів оцінку резюме та співбесіди, обравши кандидатку виключно за її професійні якості. Тому в цій ситуації немає порушення.



Протидія корупції і шахрайству в нашій мережі

- Визначення корупції і шахрайства
- Правила задля протидії корупції і шахрайству
- Заходи для запобігання корупції і шахрайству



«Одним із виявів зловживання державною владою в корисливих цілях є корупція та хабарництво. Вони руйнують державу та спотворюють суспільні відносини. Рівень корупції є своєрідним показником морального стану суспільства в цілому та кожної окремої особи як члена суспільства. Корупційну дію вчиняють як ті, що вимагають хабара та приймають його, так і ті, що пропонують хабар і дають його. Корупція – суспільно небезпечне явище, а з християнського погляду – гріх. Християнин не може брати участі в корупційних діях і не повинен мовчати, коли це роблять інші».

Катехизм Української Греко-Католицької Церкви
«Христос – наша Пасха», 966-967¹⁰⁵

Визначення корупції і шахрайства

Карітас України рішуче засуджує всі прояви корупції, шахрайства, легалізації незаконних доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму, інші протиправні практики та прагне нівелювати будь-які пов'язані з ними ризики у своїй діяльності.



Corruptio (лат) – розпад, руйнування, роз'їдання.

Корупція – зловживання владою (довіреними повноваженнями) з метою отримання приватної вигоди.



«Якби всі сказали: «Досить! Не буду більше практикувати корупцію», – то в дуже короткому часі корупції б не було».

Блаженніший Любомир

Корупція є глобальним і міждисциплінарним явищем, яке включає три ключові елементи:

- **Універсальність:** корупція не обмежується державними інституціями – вона може бути й в інших середовищах: бізнесі, ЗМІ, громадських організаціях.
- **Зловживання владою:** особа використовує надані їй службові повноваження для особистих цілей, а не в інтересах держави, суспільства, організації чи компанії.
- **Отримання неправомірної вигоди:** ситуація, коли особа отримує приватну вигоду без законних на те підстав.

Корупція проявляється у різноманітних формах, серед яких:

Хабарництво	ситуація, за якої людина, якій довірена певна влада через її посаду, бере або просить неправомірну перевагу (гроші, послуги чи інші цінності) за виконання роботи, яку б і так мала зробити, або за здійснення своєї функції певним чином. Хабар може бути активним і пасивним: • Активний хабар – обіцянка або безпосередньо давання хабаря. Цей термін не означає, що активний хабарник взяв на себе ініціативу, бо отримувач міг, зі свого боку, вимагати. • Пасивне хабарництво – одержання хабара. Це не означає, що пасивний хабарник не проявив ініціативи – у багатьох випадках він першим міг вимагати хабар.
Хабар – це незаконна винагорода матеріального характеру:	

Гроші	Подарунки	Послуги	Приватні можливості
Внески на політичні чи інші цілі	Пожертви на благодійність чи для спільноти	Інші привілеї чи переваги	Платежі за спрощення формальностей

Фаворитизм, блат	упереджений розподіл ресурсів через особисті уподобання. Форми фаворитизму: непотизм, кумівство, кронізм. • Непотизм, кумівство – надання переваг членам родини чи близьким людям (кумам) незалежно від їх компетенції. До працівників ставляться сприятливо через особисті стосунки, а не через професійну та об'єктивну оцінку їхніх навичок та кваліфікації. • Кронізм – прихильне ставлення до друзів і соратників при розподілі ресурсів та посад.
------------------	---

Відмивання грошей, здобутих злочинним шляхом	будь-яка дія чи спроба маскування і приховування джерела грошей або незаконних доходів та активів.
Відкат	незаконна фінансова схема, при якій частина грошей, виділених на певну ціль (наприклад, проєкт або закупівлю), повертається у вигляді хабара особі, яка приймає рішення або контролює процес.
Вимагання	акт прямого чи опосередкованого використання доступу до влади чи знань, що включає примус і погрози для отримання бажаного (грошей/майна, незаслуженої співпраці, компенсації тощо). Вимагання може включати погрози фізичної або матеріальної шкоди, погрози звинуватити когось у злочині або погрози розкрити певну небажану для розкриття інформацію.
Виплати за сприяння	технічно хабар; відносно невеликі індивідуальні суми, сплачені поза офіційними зборами, щоб прискорити надання певних послуг.
Винагорода за спрощення формальностей	неофіційна винагорода у вигляді суми грошей або подарунка, яка виплачується для полегшення або прискорення бюрократичних процедур, які в будь-якому випадку будуть виконані. Метою такої винагороди є прискорення процесу прийняття рішення, спрощення бюрократичних процедур; зменшення вимог до оформлення документів, необхідних для прийняття рішення, створення інших неправомірних сприятливих умов для прийняття позитивного рішення.
Розкрадання, розтрата	неправомірне привласнення або неправильне використання майна чи коштів. Це відбувається шляхом використання можливостей своєї посади для особистого збагачення.
Торгівля впливом	корупційна практика, в якій особа використовує свою посаду, становище, зв'язки або авторитет, щоб впливати на рішення іншої особи чи органу, зазвичай в обмін на матеріальну чи нематеріальну вигоду. Зловживання подібне до хабарництва, але має важливу відмінність: торгівля впливом стосується «посередника» або особи, яка виступає посередником між тим, хто приймає рішення, і стороною, яка прагне отримати неправомірну перевагу.
Заступництво, патронатство	підтримка чи захист однієї особи або групи іншою особою, яка має більше влади, авторитету чи впливу, задля призначення на посади, підвищення по службі, контрактів на роботу тощо.
Корупція відносно подарунків	охоплює випадки, коли подарунок чи інша фінансова винагорода пропонується, дається, запитується чи отримується з розрахунком отримати послугу у відповідь.

Карітас України також вважає корупцією будь-яке свідоме використання коштів не за призначенням, якщо це суперечить укладеним угодам.



«Запобігати корупції та викорінювати її – це обов’язок усіх держав і що для забезпечення ефективності своїх зусиль у цій галузі вони повинні співпрацювати одна з одною за підтримки й участі окремих осіб і груп, які не належать до державного сектора, таких як громадянське суспільство, неурядові організації та організації, що функціонують на базі громад».

Конвенція ООН проти корупції від 31.10.200 ¹⁰⁶

Рекомендації:



- Онлайн-курс «Основи антикорупції для всіх і кожного»
<https://study.nazk.gov.ua/kursi/courses/osnovi-antikorupciyi-dlya-v-sih-i-kozhnogo/>
- Серія модулів УНЗ ООН з протидії корупції
https://grace.unodc.org/grace/en/academia/module-series-on-anti-corruption_ukrainian.html



Шахрайство – заволодіння чужим майном або придбання права на майно шляхом обману чи зловживання довірою.

Кримінальний кодекс України, ст. 190

Шахрайство є одним із найбільш розповсюджених злочинів, що може трапитись в будь-який час, в будь-якому місці та у всіх сферах. Основна мета шахраїв – ввести в оману, щоб отримати доступ до грошей, майна чи важливої інформації і досягти власних корисливих мотивів. Постраждати від такого порушення можуть як люди, так і організації.

В робочому середовищі шахрайство також може набувати різноманітних форм. Наприклад:

- незаконне привласнення або використання коштів чи інших ресурсів організації (розкрадання, виставлення рахунків на неіснуючі матеріали або невиконані роботи, нарахування заробітної плати неіснуючим працівникам);
- нецільове використання благодійної допомоги, коштів, іншого майна;
- обман у постачанні товарів та послуг (використання фіктивних угод чи недотримання умов контрактів);
- фальсифікація (підробка звітів, накладних чи інших фінансових документів тощо), приховування чи знищення документів;
- зловживання інформацією (неналежне використання конфіденційних даних або їх розголошення без дозволу);
- навмисне спотворення, пропуск чи знищення інформації;
- шахрайство через телефон та інтернет (фішинг, шкідливе програмне забезпечення, спам).

Шахрайство та корупція не завжди означають негайну фінансову вигоду для зловмисників, але можуть завдати фінансової, майнової чи репутаційної шкоди організаціям-членам мережі Карітасу України, нашим партнерам і підрядникам, донорським організаціям, персоналу та бенефіціарам.

Рекомендації:



На практиці може бути складно виявити і розпізнати корупційні чи шахрайські порушення, а тим більше визначити їх конкретний тип. Працівникам, волонтерам, партнерам і підрядникам не потрібно точно знати, який вид порушення відбувся, щоб повідомити про нього. Достатньо мати переконливі та достовірні підозри. Ось деякі ознаки, що можуть сигналізувати про порушення і на які варто завжди звертати увагу:

- сумнівні банківські операції;
- неправильно оформлені документи чи ті, що викликають підозру в фальсифікації;
- фіктивні волонтерські чи громадські організації;
- продаж гуманітарної допомоги (набори або товари з допомоги під маркуванням організацій мережі, наших донорів чи партнерів з'являються у продажу);
- надання неправдивої інформації як підстави для отримання гуманітарної чи благодійної допомоги та виплат;
- перекази і договори в нетиповій валюті (зокрема, в рублях);
- безготівкові та готівкові операції без необхідної підтверджуючої документації;
- різниця між сумами, зазначеними у звітах або іншій документації та фактичними платежами;
- конфлікт інтересів між персоналом та постачальниками;
- виставлені рахунки, які занадто перевищують місцеві ринкові ціни;
- пропозиції перевести кошти анонімному одержувачу, на сумнівні банківські рахунки;
- прохання повідомити конфіденційну інформацію, паролі від банківських карт, облікових записів;
- повідомлення у засобах масової інформації чи соціальних мережах щодо корупційних або шахрайських зловживань у нашій мережі тощо.

Правила задля протидії корупції і шахрайству



«Нетерпимість до корупції та шахрайства

Карітас України дотримується підходу нульової толерантності та не допускає будь-яких корупційних та шахрайських зловживань у роботі мережі. Карітас України зобов'язується відноситись з належною увагою, серйозністю і відповідальністю до будь-яких звинувачень у корупції та шахрайстві щодо Персоналу, Афілійованих осіб та бенефіціарів і прагне, зі свого боку, застосовувати відповідні й ефективні процедури згідно з Політикою протидії корупції і шахрайським діям для розслідування і реагування у кожному окремо-му випадку».

Політика протидії корупції і шахрайським діям, п. 2.1¹⁰⁷

Усі працівники, волонтери мережі Карітасу України, партнери і підрядники, які діють від імені та в інтересах організацій-членів нашої мережі, повинні дотримуватися таких правил задля протидії корупції і шахрайству:

1. ознайомитися з положеннями Політики протидії корупції і шахрайським діям, пройти обов'язкове навчання по Убезпеченню та підписати заяву про ознайомлення з політиками та процедурами системи Убезпечення у мережі Карітасу України відповідно до Політики Убезпечення;
2. утримуватися від участі в корупційних і шахрайських зловживаннях, працювати і співпрацювати таким чином, щоб максимально запобігти випадкам корупції та шахрайства;
3. утримуватися від використання службового становища або ресурсів організації для особистої вигоди чи вигоди інших осіб;
4. завжди законно і правомірно використовувати майно і кошти організацій мережі;
5. уникати ситуацій і контактів, які можуть виглядати як корупційні чи шахрайські, або викликати підозри;
6. дотримуватися чітких правил та прозорого адміністрування всіх операційних процесів;
7. повідомляти про всі факти і підозри щодо корупції і шахрайства через канали зворотного зв'язку;
8. поширювати принцип нульової толерантності до корупції та шахрайства не лише на роботі, але й поза її межами.

В роботі мережі категорично заборонено:

-  пропонувати, обіцяти, надавати, одержувати, приймати або погоджуватися прийняти чи вимагати неправомірну вигоду;
-  надавати/отримувати винагороду (в тому числі від бенефіціарів) за спрощення формальностей, незалежно від її розмірів;
-  пропонувати подарунки державним службовцям і представникам державної влади, донорам, партнерам чи будь-яким іншим особам, їх працівникам/представникам, а також їхнім близьким особам, з метою впливу на процес прийняття рішень, спрощення формальностей або з розрахунком отримати послугу у відповідь (*правила щодо подарунків визначаються у Політиці запобігання конфлікту інтересів*).

Ніколи не пропонуйте, не давайте, не приймайте і не вимагайте хабарів.

Завжди працюйте доброчесно і відповідально.

Карітас України співпрацює лише з організаціями та партнерами, які дотримуються вимог антикорупційного законодавства і законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом. Щоб уникнути співпраці з фізичними чи юридичними особами, які можуть бути пов'язані з тероризмом, Карітас керується Політикою та процедурами перевірки на співпрацю з терористичними організаціями.

Усі працівники мережі Карітасу України, і особливо керівники, несуть відповідальність за захист робочого середовища від корупційних і шахрайських зловживань. У разі виявлення порушень вимог Політики протидії корупції і шахрайським діям, персонал несе відповідальність відповідно до Статуту, політик і процедур системи Убезпечення, внутрішніх документів Карітасу України та норм чинного законодавства України. Слід також зазначити, що за вчинення правопорушень корупції та шахрайства передбачається кримінальна, адміністративна, дисциплінарна і цивільно-правова відповідальність.



Чому важливо запобігати корупції та шахрайству в організації?

Запобігати і протидіяти корупції та шахрайським діям дуже важливо, щоб зберегти довіру людей і громад, які отримують допомогу в мережі Карітасу, наших донорів та партнерів; забезпечити цільове і ефективне використання довірених коштів та ресурсів; дотриматися вимог законодавства, а також ідентичності нашої організації, цінностей і принципів, які ми сповідуємо. Випадки корупції і шахрайства можуть спричинити втрату фінансування і довіри, порушення стосунків з партнерами, а також безпосередньо юридичні санкції.



Які можуть бути наслідки для працівника, якщо він причетний до корупції або шахрайства?

Залежно від суті справи, до такого порушника можуть застосувати дисциплінарні заходи (звільнення, догани), справа може бути передана до правоохоронних органів, а також це порушення, однозначно, впливатиме на репутацію і професійну довіру до такої особи.



Як діяти, якщо я маю підозри про корупцію або шахрайство?

Ваш обов'язок повідомити про потенційне порушення через канали зворотного зв'язку і надати всю доступну для вас інформацію та докази. Вам не потрібно проводити розслідування, адже цим будуть займатися відповідальні особи. Крім цього Вам необхідно дотримуватися конфіденційності та не розголошувати чутливу інформацію, не обговорювати ситуацію з третіми особами і не поширювати плітки. Далі процес відбуватиметься за Процедурою розгляду звернень чутливого характеру.

Випадок 20.



→ Чоловік, який прибув як ВПО до одного із міст на заході України, звернувся до місцевої благодійної організації за допомогою. Волонтер, який його зустрів в офісі, повідомив, що зараз жодної допомоги фонд надати не зможе, але записав номер телефону бенефіціара. На наступний день хлопець зателефонував і запропонував таку схему. Він пообіцяв дістати грошову допомогу, якщо чоловік перерахує половину суми на особисту картку волонтера.

У цьому випадку відбувся інцидент корупції. Волонтер організації вимагав від бенефіціара кошти як неправомірну приватну вигоду за зловживання своїми повноваженнями. За таких умов серйозна шкода завдається всім учасникам: бенефіціару, організації та донорам. Крім цього підривається довіра і руйнується репутація всієї мережі. В усіх випадках, коли стає відомо про корупційні та шахрайські порушення, потрібно невідкладно подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку.

Заходи для запобігання корупції і шахрайству

Ефективна система запобігання корупційним та шахрайським діям, насамперед, заснована на цінностях та етиці. Щоб підтримувати вільне від корупції і шахрайства середовище, потрібно плекати та розвивати культуру доброчесності, яка є основою прозорості та довіри. Саме доброчесність визначає поведінку людей, які втілюють цінності організації на практиці.



Слово **«доброчесність»** походить від латинського «*integritas*», що означає розсудливість, цілісність і завершеність. А у переносному значенні – чистоту, правильність та невинність. Під доброчесністю розуміється також готовність і здатність особистості свідомо, неухильно орієнтуватись у своїх діях та поведінці на принципи добра й справедливості.

Карітас України впроваджує і підтримує культуру доброчесності в роботі мережі, водночас реалізуючи активні заходи задля запобігання корупції і шахрайству. Серед них:

- обов'язкове ознайомлення з політиками й процедурами системи Убезпечення Карітасу України, а також вступне та систематичне навчання персоналу;
- встановлення чітко визначених функцій для працівників і волонтерів мережі, а також зрозуміла ієрархія підпорядкування;
- підвищення обізнаності всередині мережі, а також серед наших партнерів, підрядників і бенефіціарів щодо розпізнавання ознак корупції та шахрайства, а також механізмів реагування;
- забезпечення правильного ведення обліку всіх доходів і витрат, а також коректного оформлення первинних документів;
- здійснення та виконання внутрішнього фінансового контролю;
- проведення системного внутрішнього аудиту для перевірки фінансової діяльності та дотримання затверджених політик та процедур у мережі Карітасу України;
- обмеження і суворий контроль доступу до конфіденційної інформації;
- інформування Персоналу щодо відповідального використання інформаційно-комунікаційних технологій (цифрової гігієни);
- обов'язкові перевірки фізичних і юридичних осіб (працівників, постачальників, субгрантерів тощо), в тому числі на співпрацю з терористичними організаціями відповідно до Політики та процедур перевірки на співпрацю з терористичними організаціями;
- дотримання закупівельних процедур з урахуванням встановлених лімітів закупівель, що повинні оформлюватися відповідними протоколами, а також матриці затвердження запитів на оплату;
- утримання від укладення будь-яких угод, меморандумів та інших правочинів з особами, щодо яких є сумніви стосовно походження та призначення грошових коштів, які підлягають отриманню або сплаті;
- включення до всіх угод, договорів, меморандумів, які укладаються Карітасом України з афілійованими особами, застереження про дотримання вимог системи Убезпечення.

Чітке дотримання прозорих процедур закупівель відіграє важливе значення для запобігання корупції і шахрайству. В Карітасі України затверджено Положення про закупівельні процедури товарів та послуг, в якому передбачено, що кожен постачальник товарів чи послуг в межах тендерної процедури проходить Due diligence процедуру, що складається з трьох етапів:

1. санкційна перевірка здійснюється на предмет включення підрядників у санкційні списки та відсутність зв'язків з терористичними організаціями чи особами відповідно до Політики та процедур перевірки на співпрацю з терористичними організаціями;
2. перевірка на Youcontrol здійснюється через веб-платформу <https://youcontrol.com.ua/>, на якій акумульовані повні досьє на кожний суб'єкт господарювання, зареєстрований в Україні. Перевірка відбувається за критеріями припинення діяльності, податкової заборгованості, судових справ, досвід участі у тендерах;
3. Reference перевірка здійснюється шляхом опитування відповідних замовників згідно контакт-листів, які надають учасники тендеру.



Due Diligence – це дослідницький процес, метою якого є ретельна перевірка компанії перед прийняттям рішення про початок співпраці, укладення контракту, інвестування тощо. Даний процес спрямований на мінімізацію ризику та розкриття всієї важливої інформації перед прийняттям відповідного рішення про співпрацю. Предметом дослідження можуть бути правові, фінансові, податкові, технологічні, комерційні, операційні питання, питання інтелектуальної власності та нерухомості.¹⁰⁹

За результатами процедури Due diligence формуються рекомендації щодо ризиків співпраці з кожним окремим постачальником. У разі, якщо під час перевірок будуть виявлені судові провадження, відповідальні працівники звертаються до юристів для ретельної перевірки і рекомендацій щодо потенційних ризиків. Карітас України може відмовити учаснику в участі у процедурі закупівлі згідно з підставами, передбаченими Законом України «Про публічні закупівлі». З іншого боку, всі постачальники погоджуються дотримуватися вимог Кодексу поведінки для постачальників і підрядників Карітасу України, яким, зокрема, передбачено заборону незаконних платежів, корупції, підтримки тероризму.

Регулярна і комплексна оцінка ризиків як у операційній діяльності, так і в питаннях фінансового контролю та управління ресурсами дозволяє виявити слабкі місця та посилити здатність організації протидіяти зловживанням.



Реєстри та ресурси для проведення перевірок:

- Єдиний державний реєстр осіб, які вчинили корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення – <https://corruptinfo.nazk.gov.ua/>
- Державний реєстр санкцій – <https://drs.nsd.gov.ua/>
- Актуальний перелік осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або стосовно яких застосовано міжнародні санкції – <https://fiu.gov.ua/pages/dijalnist/protidija-terorizmu/perelik-teroristiv/aktualnij-perelik-osib-pov-yazanix-z-provadžhennyam-teroristichnoji-diyalnosti-abo-stosovno-yakix-zastosovano-mizhnarodni-sankcziji.html>
- Єдиний державний реєстр судових рішень – <https://reyestr.court.gov.ua/>
- Перевірка витягу про наявність судимості за номером – <https://services.mvs.gov.ua/iac/services/criminal-record-search>
- Реєстр документів про освіту – <https://info.edbo.gov.ua/edu-documents/>
- Перевірка сумнівних сайтів сервіс CheckMyLink – <https://check.ema.com.ua/>
- Ресурс Youcontrol – <https://youcontrol.com.ua/>
- Актуальний перелік реєстру юридичних та фізичних осіб офіційного веб-сайту Системи управління грантами уряду США (sam.gov), щодо яких обмежено доступ до отримання федеральних контрактів, субконтрактів і певних видів федеральної фінансової та нефінансової допомоги та пільг – <https://sam.gov/content/exclusions>
- Список спеціально визначених громадян і заблокованих осіб, опублікований Управлінням з контролю за іноземними активами Міністерства фінансів США – <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/>
- Список Ради Безпеки ООН – <https://scsanctions.un.org/search>

Рекомендації:



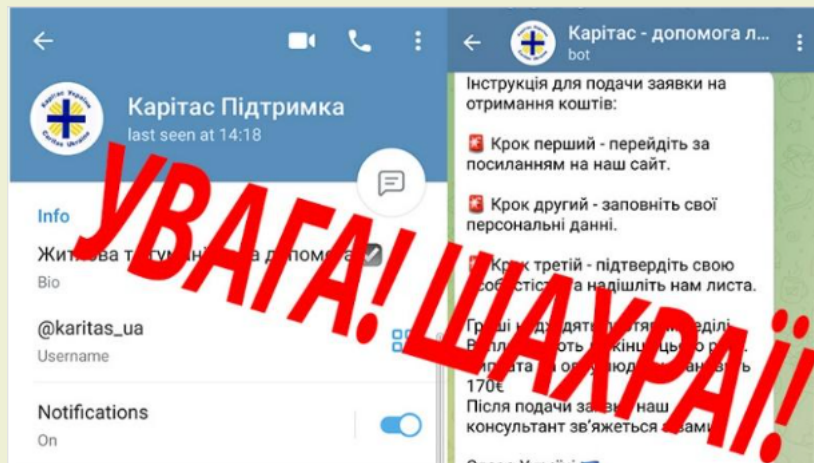
Задля запобігання корупції в приватному секторі рекомендується вживати заходів, які унеможливають такі дії:

- створення неофіційної звітності;
- проведення необлікованих або неправильно зареєстрованих операцій;
- ведення обліку неіснуючих витрат;
- відображення зобов'язань, об'єкт яких неправильно ідентифікований;
- використання підроблених документів;
- навмисне знищення бухгалтерської документації раніше строків, передбачених законодавством.

Боротьба з корупцією: колективні дії. Робоча група мережі глобального договору ООН в Україні в рамках антикорупційної програми¹¹⁰



Зверніть увагу, інколи шахраї намагаються використати добре ім'я та репутацію Карітасу, щоб ошукати людей та отримати свою вигоду. Зокрема, в соціальних мережах та месенджерах періодично з'являються шахрайські повідомлення, які «пропонують виплати» та іншу допомогу начебто від Карітасу України. Одразу повідомляйте керівництво, якщо побачите схожі повідомлення та оголошення.



Випадок 21.



→ Жінка, яка отримувала допомогу в одній із місцевих благодійних організацій, звернулась зі скаргою про шахрайство, корупцію і зловживання ресурсами проєкту та організації. Бенефіціарка зауважила, що волонтер організації практично кожного дня виносить з офісу сумки з гуманітарною допомогою, яка повинна надаватись ВПО, і вивозить їх на таксі або на власному транспорті. Іншого працівника жінка кілька разів зустрічала на Новій Пошті, де він відправляв пакунки з логотипом організації. Одного разу вона поцікавилась у працівника, що саме він робить у відділенні, на що той знімає та не захотів спілкуватися. Також жінка розмовляла про ці інциденти з іншими бенефіціарами, і вони теж мають підозри про розкрадання уже протягом кількох місяців. На наступний день вони домовились піти до керівника, щоб прояснити це питання.

В ситуації є ознаки зловживань. Вся гуманітарна допомога повинна правильно обліковуватися, зберігатися і видаватися на умовах відповідного проєкту. Доступ до ресурсів організації та допомоги повинен бути обмежений. З опису інциденту стає зрозуміло, що у бенефіціарів виникли підозри про корупційні чи шахрайські зловживання. Їм не потрібно самостійно розбиратися чи розслідувати ситуацію, а також не потрібно безпосередньо звертатися до керівника місцевої організації. В Карітасі України діють канали зворотного зв'язку, через які необхідно подати звернення чутливого характеру. Більше того, якщо інші працівники чи волонтери організації стали свідками порушень чи мають обґрунтовані підозри, вони зобов'язані подати звернення чутливого характеру. Свідоме приховування порушень є підставою для дисциплінарного стягнення.

Випадок 22.



→ В одному із міст України чоловік ВПО, зайшовши до супермаркету побачив на одній з полиць продуктиві набори від благодійного фонду. На наборах був розміщений відповідний логотип, а поруч стояв цінник. Точно такий набір чоловік отримував минулого місяця в зазначеній благодійній організації.

Продаж гуманітарної допомоги є категорично забороненим і становить серйозне порушення етичних стандартів та гуманітарних принципів:

1. Шахрайство. Гуманітарна допомога не може продаватися; її використання суворо регулюється умовами проєктів.
2. Підрив довіри. Подібні дії руйнують довіру до організації з боку бенефіціарів, донорів і партнерів.
3. Порушення репутації. Такі інциденти створюють репутаційні ризики.

Якщо вам стало відомо про продаж гуманітарної допомоги, повідомте через канали зворотного зв'язку протягом 24 годин для оперативного розслідування і реагування. Зволікання зменшує можливості впливу організації, а порушники мають можливість знищити чи приховати докази.

Випадок 23.



→ На гарячу лінію благодійного фонду зателефонувала бенефіціарка. Жінка повідомила, що отримала продуктиві набір від місцевої організації. Після вживання продуктів вдома відчула себе погано, були всі ознаки отруєння. На наступний день, перевіривши термін придатності, виявилось, що продукти в наборі були протерміновані. Бенефіціарка скаржиться на недбальство і підозрює, що ця ситуація може бути і шахрайством, якщо підрядник надає фонду уже протерміновані товари.

Жінка слушно вчинила, подзвонивши на гарячу лінію і зафіксувавши звернення чутливого характеру. Далі за процедурою розгляду звернень буде встановлено всі причини і факти, як ця ситуація склалась. Шкода від такого недбальства чи зловживань дуже серйозна. Організації мережі повинні перевіряти гуманітарну допомогу і товари, які отримують від підрядників, щоб вона була якісною і безпечною для людей, що її отримують. Також завжди піклуйтесь про умови зберігання і вчасну видачу допомоги. Цей приклад може бути інцидентом корупції і шахрайства, якщо хтось із працівників чи волонтерів організації отримує приватну вигоду, наприклад, відкат.

Випадок 24.



→ В одну з благодійних організацій нещодавно влаштувався молодий волонтер. Він виглядав досить заможним, щодня приїжджав на дорогому автомобілі. Одного дня працівники помітили, що він скопіював базу бенефіціарів проекту і кудись поїхав. Через кілька днів, при зустрічі, бенефіціари поділились, що їм почали надходити дзвінки від шахраїв.

Цей випадок є прикладом шахрайства та порушення конфіденційності персональних даних, що суперечить політикам Карітасу, українському законодавству та міжнародним стандартам:

- Несанкціонований доступ до даних. Волонтер незаконно отримав доступ до бази даних бенефіціарів, що є грубим порушенням політики конфіденційності. Волонтер користувався персональним, а не робочим комп'ютером, а тому не була забезпечена мінімальна вимога доступу до бази даних бенефіціарів лише з робочого обладнання, через що теж став можливим витік даних. Заборонено надавати доступ до бази даних не на робочих пристроях.
- Використання даних бенефіціарів для шахрайських дій є порушенням системи Убезпечення.
- Бенефіціари опинилися в небезпеці через витік їхніх персональних даних, що створює додаткові психологічні та фінансові загрози.

Організація повинна негайно відреагувати на інцидент, провести розслідування, посилити заходи безпеки та вжити дисциплінарних заходів щодо винної особи. Прозорість дій та підтримка бенефіціарів є ключовими для відновлення довіри та запобігання повторним порушенням.



Процедури системи Убезпечення

- Безпечний рекрутинг і навчання персоналу
- Механізм зворотного зв'язку
- Процедура розгляду звернень чутливого характеру



«Ми повинні з покірністю і сміливістю визнати, що стоїмо віч-на-віч із злом, яке найжорстокіше вражає найбільш вразливих. Саме тому Церква дедалі більше усвідомлює необхідність стримування випадів зловживань за допомогою дисциплінарних заходів, а також цивільних і канонічних процесів».¹¹¹

Папа Франциск

Безпечний рекрутинг і навчання персоналу

Карітас України дотримується найвищих стандартів щодо найму, адаптації і управління людськими ресурсами.



Безпечний рекрутинг – це процес залучення необхідного персоналу в організацію, що включає ключові заходи убезпечення під час найму, інтеграції та управління персоналом. Цей підхід дозволяє формувати безпечне робоче середовище і підтримувати його.

Убезпечення в мережі Карітасу України розпочинається на етапі підбору персоналу і волонтерів. Ми повинні впевнитися, що започатковуємо співпрацю з людьми, які розуміють і приймають цінності та ідентичність нашої організації, готові підтримувати безпечне робоче середовище та не становитимуть жодної загрози для тих, з ким ми контактуємо, особливо для людей у потребі, дітей і вразливих дорослих. Саме тому кожен кандидат на вакантну посаду чи на позицію волонтера повинен передусім ознайомитися з політиками та процедурами системи Убезпечення.

Всі оголошення про вакантні посади і позиції публікуються у відкритому доступі та містять зауваження про Убезпечення: «Карітас України прагне створити та підтримувати середовище, яке пропагує основну цінність людської гідності та запобігає домаганням, зловживанням та експлуатації своїх працівників, партнерів та бенефіціарів».

Для досягнення цілей безпечного працевлаштування при відборі кандидатів на вакантні посади та позиції волонтерства обов'язково проводиться підтвердження особи і перевірка благонадійності:

- попереднього досвіду роботи,
- рекомендацій,
- наявності вироків суду про притягнення до кримінальної відповідальності, зокрема за корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення,
- на співпрацю з терористичними організаціями згідно з Політикою та процедурами перевірки на співпрацю з терористичними організаціями,
- на належність до санкційних списків тощо.



«Система Убезпечення є багатокомпонентний процес в організації. За допомогою неї ми мінімізуємо ризики, посилюємо довіру до партнерів та бенефіціарів та створюємо довгостроковий захист».

Оксана Корольова, ОБВСУ БО «БФ «Карітас Полтава»

Співбесіда надає додаткові можливості оцінити здатність кандидата взаємодіяти і спілкуватися з іншими людьми. Крім професійних питань, до інтерв'ю слід включати відкриті питання про досвід і вміння, прохання описати ситуації, що виникали раніше, і як вони вирішувались.

Особливу увагу необхідно приділяти кандидатам, що будуть залучатися до роботи з дітьми і вразливими дорослими. У додатку до цього посібника розміщені приклади запитань для співбесіди з кандидатами для роботи з дітьми та вразливими дорослими, які надають можливість виявити негативні та ризикові (червоні прапорці) ознаки при оцінці окремих інтерв'ю.

Крім цього, відповідно до Політики і процедур захисту дітей і вразливих дорослих передбачаються додаткові компоненти щодо управління людськими ресурсами, які потрібно враховувати:

- Кваліфікація і компетенції (освіта і досвід): працівники повинні мати відповідну освіту в галузях, пов'язаних із захистом прав дітей і вразливих дорослих, соціальною роботою, психологією, правом чи педагогікою.
- Наявність досвіду роботи з дітьми і вразливими дорослими або в організаціях, які займаються захистом таких осіб.
- Навчання та розвиток: обов'язковий вступний інструктаж (ознайомлення з чинними політиками і процедурами, навчання з забезпечення).
- Обов'язкове щорічне навчання з Убезпечення.
- Регулярне навчання з питань виявлення та попередження насильства, психологічної підтримки дітей і вразливих дорослих, а також правових аспектів захисту.
- Підтримка постійного професійного розвитку через участь у конференціях, семінарах та курсах підвищення кваліфікації.

Карітас України заохочує всі організації-члени мережі включити посаду фахівця із захисту дітей і вразливих дорослих у всіх проєктах та програмах, що працюють з дітьми і вразливими дорослими, де це можливо. Претенденти на посаду фахівця із захисту дітей і вразливих дорослих повинні мати відповідну сертифікацію та/або освіту, а також релевантний досвід роботи у сфері захисту дітей і вразливих дорослих. До завдань зазначеного фахівця повинно входити забезпечення дотримання найвищих стандартів захисту дітей і вразливих дорослих, здійснення превентивних заходів та ефективне реагування у випадку виникнення ситуацій ризику для дітей і вразливих дорослих.



«Люди, які піклуються про тих, хто потребує допомоги, повинні бути насамперед професійно компетентними: вони мають бути належним чином навчені, що робити і як це робити, та віддані принципу постійної турботи про інших. Проте, хоча професійна компетентність є головною, фундаментальною вимогою, сама по собі вона є недостатньою. Ми маємо справу з людьми, а люди завжди потребують чогось більшого, ніж просто технічно належного догляду. Їм потрібна людяність. Їм потрібна щира турбота».

Енцикліка Папи Венедикта XVI «Бог є любов» (лат. *Deus Caritas Est*), 31A¹¹²

У процесі підбору і прийому на роботу нових працівників та волонтерів керівництво не обмежується тільки критерієм професійності чи досягнень кандидата. Для реалізації місії Карітасу не менш пріоритетним є готовність персоналу демонструвати високі моральні якості, приймати та поважати християнську і католицьку ідентичність організації. Тому під час прийому на роботу всі кандидати повинні бути проінформовані про цю вимогу.

На момент працевлаштування або залучення до проєкту чи програми організацій-мережі Карітасу кожен кандидат підтверджує своє ознайомлення з політиками і процедурами системи Убезпечення, а також відсутність конфлікту інтересів офіційними заявами. В тих випадках, коли виникають додаткові питання чи незрозумілі окремі положення наших внутрішніх політик і процедур, необхідно уточнити їх і попросити про роз'яснення у безпосереднього керівника або особи, відповідальної за впровадження Убезпечення.

Перед безпосереднім початком роботи весь персонал проходить адаптаційний період, впродовж якого відбуваються всі необхідні вступні інструктажі, інтеграційна програма, а також навчання з Убезпечення. У всіх ситуаціях, коли комусь із персоналу чи афілійованим особам потрібна додаткова супервізія, консультація чи підтримка з питань убезпечення, слід завжди звертатися до безпосереднього керівника та особи, відповідальної за впровадження системи Убезпечення в місцевому і національному офісах.

Всі працівники і волонтери мережі зобов'язані **щорічно** проходити тренінги з Убезпечення з кінцевим тестуванням задля підтвердження знань і розуміння наших політик та процедур.



Яким чином організація може впровадити процедуру безпечного найму в свою роботу?

Щоб застосовувати процедури безпечного найму в організації запровадьте такі заходи:

- Проводьте перевірки кандидатів на вакантні посади і волонтерство (перевірка рекомендацій та попереднього досвіду роботи, запит відомостей про відсутність судимостей чи інших правопорушень, співбесіди з акцентом на знання та навички, пов'язані з убезпеченням тощо).
- Ознайомлюйте весь персонал з політиками і процедурами системи Убезпечення до початку роботи.
- Оформлюйте підписання декларації про дотримання політик і процедур системи Убезпечення і відсутність конфлікту інтересів при працевлаштуванні чи залученні до волонтерства.
- Організуйте систематичні тренінги та навчання з убезпечення для всіх працівників і волонтерів.
- Дотримуйтесь конфіденційності щодо персональних даних персоналу.
- Перевіряйте і оцінюйте знання і навички персоналу щодо убезпечення.



Яким чином відбувається навчання персоналу з питань убезпечення?

Кожен працівник і волонтер зобов'язаний пройти вступне навчання з убезпечення перед початком роботи, а надалі повторні тренінги на щорічній основі. Карітас також періодично організовує додаткові навчання і підвищення кваліфікації. Перед початком проєктів донори можуть вимагати проведення спеціальних навчань з убезпечення для всього персоналу, який задіяний у такому проєкті. Відповідальні за проведення навчань в місцевих організаціях – ОБВСУ.



Механізм зворотного зв'язку

Карітас України забезпечує і гарантує можливість висловлювати свої відгуки та думки щодо роботи мережі, в тому числі повідомляти про будь-які виявлені недоліки, труднощі, занепокоєння чи порушення політик системи Убезпечення для всіх людей, і застосовує для цього відповідні безпечні, доступні та конфіденційні канали.



Механізм зворотного зв'язку – це комплексна система, яка дозволяє вислуховувати позитивні і негативні думки всіх людей, з якими контактують організації-члени мережі Карітасу України, насамперед, людей в протребі (бенефіціарів). При отриманні зворотного зв'язку від окремих осіб або громад, організація повинна відповідно і вчасно реагувати.

Механізм зворотного зв'язку допомагає Карітасу України знаходити і усувати проблеми, постійно покращувати свою роботу, проекти і програми, а також якість допомоги і послуг, які надаються бенефіціарам.

Через офіційні канали зворотного зв'язку всі бажаючі можуть повідомляти різні відгуки, обробка яких буде відрізнятися. Карітас України класифікує всі звернення таким чином:

Звернення щодо програми (програмне звернення)	будь-яке запитання щодо програми, гуманітарної допомоги чи заходів, які вживаються (наприклад, де можна зареєструватися в програмі, чому заявку відхилено тощо). Пропозиція – це будь-який зворотний зв'язок щодо програми чи бажаного планування програми (наприклад, складно дізнатися, де розташовані офіси, було б добре надати підтримку для відновлення будинків тощо). Запити щодо включення до програми або отримання іншої підтримки
Зауваження щодо програми (програмне зауваження)	будь-яке незадоволення програмою або гуманітарною допомогою слід класифікувати як зауваження. Зауваження можуть стосуватися програм і персоналу Карітас.
Подяка	повідомлення, в якому, зазначається лише вдячність Карітасу або співробітникам Карітасу, і не надаються пропозиції чи запитів.
Звернення чутливого характеру	повідомлення зауважень, пов'язаних із системою Убезпечення, в тому числі підозри чи свідчення про порушення.

Всі повідомлення, які стосуються проєктів і програм (програмне звернення, програмне зауваження, подяка), зокрема про безпеку приміщень, заходів по проєктах, а також щодо безпеки товарів і послуг, які надаються підрядниками чи будь-якою іншою організацією, не входять до категорії Звернень чутливого характеру і не мають відношення до системи Убезпечення. Вони обробляються відповідно до Стандартних операційних процедур механізму реагування на звернення, надання зворотного зв'язку та розгляду зауважень.

Звернення, які пов'язані з системою Убезпечення – це виключно звернення чутливого характеру.

Звернення чутливого характеру обробляються відповідно до **Процедур розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку.**¹¹³

Для зручності і ефективності обробки звернень чутливого характеру, їх поділяють на види:

Повідомлення про порушення політик і процедур системи Убезпечення	повідомлення про дії або бездіяльність працівників, волонтерів, партнерів чи підрядників, які суперечать політикам та процедурам Убезпечення мережі Карітасу України, включаючи звернення щодо: • порушень Кодексу етики та поведінки; • зловживань і експлуатації (в тому числі зловживання службовим становищем, фактів сексуальної експлуатації й наруги); • домагань, насилля, дискримінації і/чи цькування; • будь-яких форм торгівлі людьми; • корупції та шахрайства, включно з усіма формами свідомого нецільового використання доручених коштів/ресурсів.
Повідомлення про потенційний/реальний конфлікт інтересів	повідомлення про наявність потенційного або реального конфлікту інтересів у когось персоналу, згідно з вимогами Політики запобігання конфлікту інтересів, а також про будь-які факти приховування конфлікту інтересів, про який стало відомо від інших осіб або із публічних джерел.
Повідомлення, що стосуються захисту, в тому числі дітей і вразливих дорослих	повідомлення про факти порушень і зловживань, перелічених з боку третіх осіб (тих, що не входять до числа персоналу і афілійованих осіб організації-членів мережі Карітасу України).

Право і обов'язок подавати звернення чутливого характеру.

Право подавати звернення чутливого характеру належить всім людям, кого стосується діяльність Карітасу України. Це люди в потребі, члени їх сімей та родичі, працівники, волонтери, партнери і підрядники.

Кожна людина, яка стає свідком чи жертвою порушення системи Убезпечення, а також ті, кому розповіли про такий інцидент, повинні якнайшвидше (протягом 24 годин) повідомити про це через встановлені канали зворотного зв'язку: електронною поштою: feedback@caritas.ua; онлайн формою на сайті; дзвінком на гарячу лінію; особисто особі, відповідальній за впровадження системи Убезпечення (Карітас України не несе відповідальності щодо інформації, яка стосується системи Убезпечення, але подана на інші канали зв'язку, аніж визначено політиками і процедурами системи Убезпечення).

З іншого боку, працівники, волонтери, партнери і підрядники **зобов'язані** негайно (протягом 24 годин) повідомляти через механізми зворотного зв'язку про будь-які підозри і факти порушення системи Убезпечення, як тільки про них стало відомо. Це можуть бути випадки переслідування, домагання, зловживання, експлуатації, торгівлі людьми, порушення щодо дітей і вразливих дорослих, шахрайства, корупції тощо.

 «Для подачі Звернення чутливого характеру до Карітасу України рекомендується добровільно ідентифікувати себе, що сприятиме успішному розгляду звернення і наданню зворотного зв'язку за результатами розгляду. За бажанням особи, яка звертається до Карітасу України, повідомлення може бути анонімним. Анонімність звернення може ускладнити або унеможливити подальші дії для розгляду».

Процедура розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку у мережі Карітасу України, п. 3.2¹¹⁴.

**Бачите, чуєте або підозрюєте
незаконне, неетичне, небезпечне
ПОВІДОМТЕ**



feedback@caritas.ua



<http://caritas.ua/sos/>



0 800 336 734

Гаряча лінія працює Пн - Пт 9:30 - 16:00



Карітас України забезпечує публічне поширення інформації про офіційні канали зворотного зв'язку. Матеріали з каналами зворотного зв'язку розміщуються у всіх офісах і приміщеннях місцевих організацій мережі Карітасу України. Всі люди в потребі (бенефіціари), працівники, волонтери, партнери і підрядники повинні знати про всі доступні способи подати звернення чутливого характеру.



У випадку, якщо Організація-член мережі Карітасу України використовує скриньку для звернень, що розміщується у приміщенні такої організації, своєчасну обробку повідомлень, отриманих через скриньку, повинен здійснювати відповідальний працівник цієї організації. Всі Звернення чутливого характеру, отримані через скриньку, повинні бути передані протягом 24 годин через встановлені у п. 5.1. Процедури канали зворотного зв'язку.

Процедура розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку у мережі Карітасу України, п. 3.2¹¹⁵



Чи можу я подати звернення чутливого характеру анонімно?

Так, така можливість передбачена. Однак, зверніть увагу, що у переважній кількості випадків, розслідування і притягнення порушника до відповідальності, стають неможливими у випадку анонімного звернення. Для подальшого розгляду скарги всім відповідальним особам: фахівцю з обробки скарг, спеціалісту-аналітику з дослідження і збору інформації, членам комісії з розгляду звернення чутливого характеру потрібно оцінювати конкретні факти. У анонімних повідомленнях, найчастіше, немає інформації про факти.



Яка різниця, через який канал подати звернення: на гарячу лінію чи на електронну пошту або форму?

Процедурно немає жодної різниці. Всі офіційні канали працюють однаково ефективно та оперативно. Обирайте той канал, який є зручний для вас.



Чи можна розповідати колегам про те, що я подала скаргу?

Всі учасники і свідки інцидентів порушення системи Убезпечення повинні зберігати конфіденційність, адже розголошення такої чутливої інформації може зашкодити.



Що робити, якщо звернення чутливого характеру опубліковано як коментар на сторінці організації у соціальній мережі?

Якщо інформація про порушення системи Убезпечення була опублікована як коментар чи надійшла в інший спосіб на сторінку організації Карітас в соціальних мережах потрібно виконати такі кроки: (1) оперативно надіслати скаржникові інформацію про офіційні канали зв'язку, через які він може подати звернення; (2) самостійно подати звернення чутливого характеру через канали зворотного зв'язку з інформацією, яка вам стала відома; (3) попередньо зберегти і видалити з публічного доступу будь-які звернення, в яких вказана конфіденційна інформація (персональні або інші чутливі дані, публічний доступ до яких може ставити під загрозу безпеку будь-яких залучених або третіх осіб).

Випадок 25.



→ На гарячу лінію благодійного фонду поступив вхідний дзвінок. Жінка повідомила, що вона вчора отримала продуктовий набір в цій організації. Коли вона повернулась додому і відкрила набір, з'ясувала, що в ньому є упаковка цукру, набори печева і цукерок, а також інші продукти, до складу яких входить цукор. На жаль, жінка не може вживати такі продукти, адже хворіє на діабет. Вона просить замінити ці товари на ті, що були б для неї корисними.

Описана ситуація – це випадок подачі програмного звернення. В цьому інциденті немає порушення системи Убезпечення, а тому таке повідомлення буде оброблятися за іншою процедурою.

Випадок 26.



→ Одна із благодійних організацій надає соціальні послуги літнім людям, які залишились самотніми і не можуть подбати про себе самотужки. Так, до одного із пенсіонерів, який також є людиною з інвалідністю, приходила волонтерка проєкту. Вона допомагала прибирати, прати речі, приносила продукти і ліки, які купувала на прохання чоловіка. З першого дня знайомства дівчина не була дуже привітною. Тим не менш, вона виконувала важливі завдання, які чоловік не міг вирішити самостійно. Проте на другий місяць ситуація стала неприємною. Волонтерка підвищувала голос, критикувала чоловіка, деякі коментарі були зовсім принизливими. Ще через місяць жінка не принесла ліки, які були потрібні пенсіонерові, хоча кошти на них він передав завчасно. Чоловік був пригнічений і не знав, що йому робити. Сусід порадив зателефонувати до благодійної організації і поскаржитись. Він допоміг знайти в інтернеті сторінку місцевої організації і в розділі контактів з'ясував номер телефону. Коли бенефіціар подзвонив, на дзвінок відповіла жінка, яка представилась працівницею місцевого фонду. Вона вислухала його звернення і пообіцяла, що поговорить з директором і цю ситуацію вирішать. Ще через день, жінка передзвонила і повідомила, що вони поговорили з волонтеркою і вона більше не зможе до нього приходити. Тому, як тільки організація знайде іншу людину, тоді можливо йому перетелефонують.

Інцидент, описаний у цьому випадку, - є прикладом значного порушення системи Убезпечення. Чоловік, який отримував допомогу від фонду, є вразливим дорослим. Допомога, що надавалась йому повинна була відповідати всім стандартам Убезпечення. Крім того, всі бенефіціари повинні знати про своє право подати звернення чутливого характеру і за якими каналами це можна зробити. Зверніть увагу, бенефіціари, які не мають доступу до інформації про механізм зворотного зв'язку залишаються практично безпорадними у випадку порушень. Тому, завжди дбайте, щоб кожна людина в потребі, з якою контактує організація, мала доступ до інформації про канали зворотного зв'язку. Для людей, які отримують допомогу вдома і не відвідують приміщення благодійної організації, потрібно передати інформаційні листівки. Крім цього, на сайті організації повинні бути розміщені чіткі і зрозумілі посилання – як подати звернення. Всі номери телефонів, адреси електронної пошти повинні відповідати офіційним каналам зворотного зв'язку фонду. Місцеві контакти не є такими каналами.

Перевірте, щоб на сайті вашої місцевої організації були розміщені офіційні канали зворотного зв'язку Карітасу України. Номер телефону директора або офісу, електронна пошта керівника чи працівників – не є каналами зворотного зв'язку і не можуть використовуватися для подачі звернень чутливого характеру.

Чи повідомляти про порушення?

Люди, що постраждали від порушень, а також ті, хто став свідком чи дізнався про нього, опиняються перед вибором щодо подачі звернення чутливого характеру. Політики і процедури мережі Карітасу України зобов'язують всіх працівників, волонтерів, партнерів і підрядників розкривати будь-які порушення, про які стало відомо.

Разом з тим Карітас України прагне розвивати культуру зголошень і підтримувати тих, хто зазнав порушення або стоїть перед вибором про розкриття зловживання. Зверніть увагу, якщо ви постраждали від порушення, стали свідком чи дізнались про такий інцидент, рішення тримати все в собі, обговорювати ситуацію з третіми особами, боятися негативних наслідків розкриття чи зводити наклепи – лише ускладнить і погіршить ситуацію. Важливо усвідомити поширені бар'єри, які спричиняють замовчування порушень і неподання звернень чутливого характеру. На різних рівнях це можуть бути такі обставини:

На особистому рівні	На організаційному рівні	На рівні суспільства
• Немає часу • Не певний, що це правда • Перекоаний, що хтось інший повідомить • Не хочу бути втягнутим • Не сприймаю порушення як щось погане • Страшно, що мене неправильно зрозуміють • Не хочу створювати проблем іншим • Боюсь помсти або втратити роботу • Не хочу завдати шкоди репутації організації	• Немає інформації про канали зворотного зв'язку • На попередні звернення не реагують • До розгляду звернень не ставляться серйозно • Канали зв'язку небезпечні або неконфіденційні • Організаційна культура не заохочує і не сприяє зверненням • Незрозуміло, що є порушенням	• Порушення вважається звичайним або культурно прийнятним • Розмови про порушення є культурним табу • Побоювання, що втручання поліції чи влади принесе більше шкоди

Зазначені причини можуть бути дуже поширеними і створювати стереотипну поведінку. Врешті, опираючись на такі бар'єри може знецінюватися вся система Убезпечення, а в колективі починає закріплюватися думка: «механізм не діє!». Зверніть увагу, що ефективність і дієвість системи Убезпечення – це спільна відповідальність всієї мережі Карітасу України. Всі відповідальні особи, що забезпечують обробку і розгляд звернень чутливого характеру, зі свого боку, намагаються забезпечити дієвість, конфіденційність, надійність та оперативність усіх процедур.

Завжди пам'ятайте, що якщо про порушення **НЕ** повідомляють:

- порушник може продовжувати зловживання;
- наслідки порушення можуть стати серйознішими;
- жертва/потерпілий може залишатися у небезпеці;
- інші люди можуть також постраждати;
- здатність організації протидіяти зловживанню знижується.

Убезпечення – наша спільна відповідальність цілої і великої команди Карітасу України.



«Система Убезпечення Карітасу України, яку ми адаптували та впровадили у Карітас Броди, є важливим фундаментом роботи нашої організації. Завдяки ефективним заходам забезпечення ми створюємо безпечне та довірливе середовище для тих, кому допомагаємо, наших співробітників та наших партнерів. Це дозволяє нам працювати прозоро, професійно та посилювати вплив наших соціальних ініціатив на громаду».

Любов Сітка, ОВВСУ БО «БФ «Карітас-Броди»

Рекомендації:



Щоб підготуватися до подачі звернення чутливого характеру, врахуйте такі моменти:

- оцініть, про які саме порушення свідчать факти, які ви плануєте повідомити;
- зберіть всю інформацію і матеріали, які ви можете подати для підтвердження (фото, копії документів, записи розмови, відео докази тощо);
- зазначте, хто із свідків може підтвердити ваше повідомлення;
- подбайте про себе: якщо необхідно, просіть психологічну чи юридичну допомогу;
- якщо хочете зберегти конфіденційність (свою чи свідків) вкажіть це у зверненні (ця інформація буде доступна лише для фахівця з обробки скарг і САДЗІ);
- якщо потрібно, зверніться за консультацією до ОВВСУ в місцевому чи національному офісі.

Процедура розгляду звернень чутливого характеру

Процедура розгляду звернень чутливого характеру та надання зворотного зв'язку¹¹⁶ створена в Карітасі України, щоб забезпечити ефективний і надійний механізм для:

- подання звернень чутливого характеру;
- виявлення будь-яких інцидентів, що можуть нести ризик чи порушувати систему Убезпечення (неналежну, неетичну, недоброчесну і незаконну поведінку тощо);
- серйозного і відповідального ставлення до всіх звернень чутливого характеру;
- своєчасного, послідовного та професійного розгляду звернень чутливого характеру з дотриманням конфіденційності;
- гарантій відсутності переслідувань для викривачів;
- відповідного реагування і чіткої процедури звітування про виявленні порушення системи Убезпечення.

Дієва і надійна процедура розгляду звернень чутливого характеру забезпечує стабільність та ефективність системи Убезпечення, а також дозволяє Карітасу України досягати прозорості і підзвітності у своїй діяльності.



Підзвітність – механізм відповідального використання владних повноважень, який передбачає звітування перед зацікавленими сторонами, а особливо перед тими, на кого ці повноваження поширюються.

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності.¹¹⁷

Усі звернення чутливого характеру розглядаються виключно на рівні національного офісу Карітасу України.

Під час розгляду звернень чутливого характеру Карітас України керується **підходом, орієнтованим на постраждалих**. Цей підхід виявляється у таких заходах:

1. Рішення про будь-яку підтримку і допомогу прийматиме постраждалий.
2. Всі заходи, які вживаються в рамках процедур Убезпечення, повинні керуватися повагою до вибору, бажань, прав та гідності постраждалих.
3. Безпека постраждалих є найголовнішим пріоритетом.
4. Збереження конфіденційності: люди мають право вибирати, кому розповідати, а кому не розповідати про свій досвід.
5. Забезпечення відсутності дискримінації: однакове та справедливе поводження з усіма, хто потребує підтримки.
6. Проводиться інформування щодо послуг, які мають служити допомозі для постраждалих, а також служб і організацій, які такі послуги надають.

Захист викривачів.

Карітас України забороняє застосовувати репресивні заходи, цькувати, дискримінувати чи переслідувати людей, які повідомили про порушення системи Убезпечення або висловили підозру. Якщо особу, яка подала звернення чутливого характеру, піддали негативним діям, вона повинна подати про це окреме звернення.



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

Порядок розгляду звернень чутливого характеру

Порядок розгляду звернень чутливого характеру передбачає кілька послідовних етапів:

Карітас України гарантує збереження конфіденційності, захист і безпеку заявникам на всіх етапах розгляду

Етап 1.	Реєстрація і первинна обробка Звернень чутливого характеру Фахівцем з обробки скарг. Після подачі звернення чутливого характеру через офіційні канали зворотного зв'язку: - інформація надходить до фахівця з обробки скарг, який перевіряє, чи звернення дійсно має чутливий характер. - фахівець реєструє звернення у внутрішній системі бази даних Карітасу України. Доступ до цієї системи обмежений для персоналу. Зверненню присвоюється окремий номер. - якщо звернення стосується місцевої організації, фахівець з обробки скарг повідомляє директора про зафіксований інцидент.
Етап 2.	Створення Комісії з розгляду чутливих звернень (КРЧЗ). Після первинної обробки відбувається створення комісії з розгляду чутливих звернень: - КРЧЗ формується виключно на рівні Карітасу України залежно від типу звернення чутливого характеру і з врахування особи потенційного порушника (склад КРЧЗ подано нижче). - Перед формування складу КРЧЗ, всі потенційні члени проходять перевірку на наявність конфлікту інтересів згідно з Політикою щодо запобігання конфлікту інтересів. Пропонований член комісії зобов'язаний повідомити Фахівця з обробки скарг у письмовій формі про будь-які наявні ситуації потенційного/реального конфлікту інтересів. - Відповідальність за організацію засідань КРЧЗ покладається на Фахівця з обробки скарг, який узгоджує дату і час, формат, місце проведення засідання, що зазначається у відповідному протоколі. Також на цьому етапі особа, яка подала звернення, отримує зворотний зв'язок щодо процедури і термінів розгляду звернення. Потенційному порушнику також надсилається коротке інформаційне повідомлення про те, що надійшло звернення і який його тип. Персональні дані заявника не розкриваються.
Етап 3.	Первинна перевірка, оцінка звернення КРЧЗ і призначення Спеціалістів-аналітиків з дослідження і збору інформації (САДЗІ). Перше засідання КРЧЗ проводиться протягом одного робочого тижня з дати отримання Звернення чутливого характеру з метою первинної перевірки та оцінки Звернення чутливого характеру, узгодження відповідного напрямку подальших дій і призначення спеціаліста-аналітика з дослідження і збору інформації (САДЗІ). САДЗІ отримує повідомлення про призначення і у відповідь погоджується на участь в процесі, підтверджує зобов'язання дотримуватися конфіденційності.
Етап 4.	Процес розслідування. Після призначення САДЗІ розпочинає розслідування: - опитує учасників інциденту і потенційних свідків, опрацьовує матеріали, що можуть бути доказами (фото, відео, аудіо і текстові повідомлення та документи). До процесу розслідування Звернень чутливого характеру залучаються виключно ті особи, без участі яких процедура розслідування не може бути здійснена; - перевіряє інформацію усіма можливими способами з дотриманням конфіденційності. Терміни розслідування звернень чутливого характеру залежать від складності кожного конкретного інциденту, враховуючи необхідність здійснення процедури в найкоротший розумний термін (зазвичай, до місяця).
Етап 5.	Розгляд результатів розслідування КРЧЗ і винесення рішення. Після завершення розслідування САДЗІ складає звіт і передає його до КРЧЗ для розгляду та затвердження. КРЧЗ на основі рекомендацій та висновків групи САДЗІ приймає остаточне рішення щодо Звернення чутливого характеру, яке розглядалось. Рішення КРЧЗ може включати рекомендації щодо необхідних подальших дій, в тому числі застосування заходів впливу і відповідальності (у випадку підтвердження порушення). Президент Карітасу України контролює виконання рішення КРЧЗ.
Етап 6.	Повідомлення сторін про результати. Фахівець з обробки скарг повідомляє про результати розгляду Звернення чутливого характеру усіх учасників даного інциденту (як правило, через електронний лист). При цьому, конфіденційна інформація не розголошується.
Етап 7.	Апеляції (за необхідності). Якщо заявник не задоволений результатом, він має право протягом одного робочого тижня після отримання повідомлення про результати розгляду звернення направити до Президента Карітасу України апеляцію на електронну скриньку feedback@caritas.ua, вказавши у темі листа «Апеляція №».

5

Повідомлення інформації про розгляд
інформація повідомляється порушнику,
постраждалому, заявнику

4

Проводиться засідання КЧРЗ, на якому комісія
приймає остаточне рішення

відповідальність покладається на директора
локального Карітасу або Президента Карітасу України

3

САДЗІ проводить розслідування і надає звіт КРЧЗ
протягом 1-го місяця

2

Формується Комісія з розгляду чутливих звернень і призначається САДЗІ
перевірка на конфлікт інтересів, декларація про конфіденційність

1

Фахівець з обробки скарг реєструє звернення
протягом 24 год. з моменту отримання

1.	Склад комісії у разі, якщо ймовірне порушення висунуто Президенту Карітасу України	- Представник Загальних Зборів Карітасу України 2 члени Правління Карітасу України, яких визначають Загальні Збори Карітасу України
2.	Склад комісії у разі, якщо ймовірне порушення висунуто директору директорату Карітасу України	- Національний ОБВСУ 1 або Директор іншого директорату Карітасу України - Президент Карітасу України - Член Правління Карітасу України
3.	Склад комісії у разі, якщо ймовірне порушення сталося у Національному офісі Карітасу України (звинувачено національний персонал)	- Національний ОБВСУ 1 - Директор програмного директорату - Операційний директор
4.	Склад комісії у разі, якщо звинувачення у ймовірному порушенні висунуте Директору єпархіальної Організації-члена мережі Карітасу України	- Президент Карітасу України або Директор програмного директорату - Національний ОБВСУ 1 - Операційний директор Карітасу України
5.	Склад комісії у разі, якщо звинувачення у ймовірному порушенні висунуте Директору парафіяльної Організації-члена мережі Карітасу України	- Національний ОБВСУ 1 - Національний ОБВСУ 2 - Єпархіальний директор
6.	Склад комісії у разі, якщо ймовірне порушення сталося у місцевій Організації-члені мережі Карітасу України (звинувачено місцевий персонал)	- Національний ОБВСУ1 - Національний ОБВСУ 2 - Директор місцевої організації
7.	Склад комісії у разі, якщо ймовірне порушення сталося у місцевій Організації-члені мережі Карітасу України і стосується випадків корупції, фінансових махінацій та інше (звинувачено місцевий персонал)	- Національний ОБВСУ 1 - Національний ОБВСУ 2 або Фінансовий директор Карітасу України - Директор місцевої організації

Інколи трапляються ситуації, в яких донор вимагає застосовувати додаткові або інші процедури щодо подання, опрацювання і розгляду звернень, в тому числі тих, які мають чутливий характер. У таких випадках, потрібно обов'язково повідомити менеджера з впровадження політик і системи Убезпечення національного офісу, щоб узгодити всі формальні та практичні питання.

Карітас України усвідомлює, що люди, з якими стався інцидент порушення системи Убезпечення, свідки і викривачі можуть потребувати додаткової підтримки. Весь персонал і бенефіціари, на яких впливає процес розгляду звернень чутливого характеру, за необхідності може отримати:

- доступ до медичної і психосоціальної підтримки через внутрішнього або зовнішнього спеціаліста;
- практична підтримка для працівників під час розслідування, наприклад, менеджера з персоналу (інформування колег про відсутність працівника, супровід під час повернення на роботу тощо);
- захист і перенаправлення до спеціалізованих організацій та установ.

Кожна організація-член мережі Карітасу України використовує систему перенаправлення осіб, які потребують захисту, а також тих, хто є жертвою порушення системи Убезпечення до місцевих профільних служб і організацій, що можуть надати необхідну допомогу, відповідно до їх потреб і згоди. Практично, в кожній організації Карітасу створюються бази організацій та установ, які можуть надати допомогу і підтримку за різними напрямками: Медицина / Здоров'я, Психосоціальне / психічне здоров'я, Соціальні служби, Правоохоронні органи, Притулок, Юридичні послуги. Працівники організацій повинні періодично оновлювати контакти таких організацій і слідкувати за актуальністю інформації в базі.



Якщо ми дізнались про порушення системи Убезпечення в нашій місцевій організації, чи можемо ми самостійно прийняти рішення, щоб оперативно вирішити проблему, і не подавати звернення чутливого характеру?

Ні, такої можливості не передбачено Процедурою розгляду звернень чутливого характеру. Всі звернення чутливого характеру повинні розглядатися на рівні національного офісу.



Яким чином мені подати звернення чутливого характеру, якщо я хочу поскаржитися на фахівця з обробки скарг? Цей працівник не може реєструвати і обробляти моє повідомлення.

В тій ситуації, коли потрібно подати звернення щодо фахівця з обробки скарг, направте його безпосередньо директору Директорату з питань мережі та ідентичності Карітасу України або Президенту Карітасу України.



Як організація реагує на випадки недотримання політик і процедур системи Убезпечення?

Насамперед, Карітас України проводить ретельне і незалежне розслідування та оцінку кожного випадку. У разі підтвердження порушення, відбувається застосування дисциплінарних заходів щодо порушників. Паралельно відбувається моніторинг діючої системи Убезпечення, вдосконалюються політики і процедури, щоб уникнути повторення порушень.



Як організація забезпечує конфіденційність при розгляді звернень?

Доступ до звернення чутливого характеру мають лише уповноважені особи, які повідомлені про вимоги щодо конфіденційності і підтверджують свої зобов'язання. Будь-яка конфіденційна інформація передається лише захищеними каналами. Також для подальшої роботи мережі можуть використовуватися лише статистичні дані і знеособлена інформація, виключно з метою вдосконалення системи Убезпечення і навчання персоналу. Деталі звернень чутливого характеру і їх розслідування в жодному разі не можуть розголошуватися (виключення складають лише підстави, передбачені законодавством).

Заключне слово

Підбиваючи підсумки, найперше хочемо висловити слова вдячності кожній людині, яка працює в мережі Карітасу України, кожному, хто долучається як волонтер, експерт, підрядник і партнер. Окремо хочемо відзначити внесок тих, хто причетний до впровадження системи убезпечення в національному офісі та в місцевих організаціях.

Ваша праця – це не лише виконання професійних обов’язків, а й прояв людяності, емпатії, справжньої турботи і підтримки.

- ♥ Дякуємо, що ви разом з нашою командою, докладаете зусиль, щоб Карітас був безпечним і дружнім середовищем, в якому все, що ми робимо відповідає ідентичності, цінностям та принципам, які ми сповідуємо.
- ♥ Дякуємо за уважність до кожної людини, а особливо наших найменших: дітей і вразливих дорослих.
- ♥ Дякуємо за раціональність і відповідальність у використанні ресурсів організації та довірених коштів.
- ♥ Дякуємо за творення і підтримку доброго імені та репутації Карітасу.
- ♥ Дякуємо за свідому позицію, небайдужість і активність у виявленні та реагуванні на всі випадки порушення наших політик та процедур.

Цей посібник створений, щоб підтримувати вас у вашій щоденній роботі. Нехай він стане зручним інструментом, який в потрібну хвилину підкаже, як діяти, допоможе вирішити сумніви, а отже – додасть впевненості у складних ситуаціях. Нехай подані в цьому посібнику цитати і влучні вислови будуть для вас натхненням і заохоченням у всьому, що ви робите.

Лише спільними зусиллями ми зможемо будувати і підтримувати простір, в якому центральне місце займає людина, її гідність, права і потреби. Цінуємо внесок кожного.

Карітас – це любов, а без любові – все ніщо.

З повагою,

Команда Карітасу України

Додаток 1. Прийняття правильних рішень

Іноді у вас можуть виникати ситуації, в яких не зовсім очевидно, яке рішення слід прийняти, щоб дотриматися усіх правил системи Убезпечення. Як допоміжний інструмент, поставте собі кілька питань:



Чи це законно?



Чи безпечно це для бенефіціарів, персоналу, нашої мережі і партнерів?



Чи відповідає це нашій ідентичності, цінностям і принципам?



Чи підтримує це добре ім'я та репутацію Карітасу?



Чи етично це?



Чи почуватимусь я зручно, якщо розповім про це керівнику, колегам, своїй сім'ї або друзям?



"Так" на всі

Дійте далі



Не впевнені

Зверніться до свого керівника або ОВВСУ за порадою



"Ні" на всі

Зупиніться, не робіть цього!

Додаток 2. Чек-лист для самооцінки організації щодо відповідності стандартам убезпечення в організаціях-членах мережі Карітасу України

I. Основні політики та процедури:		
- Затверджені політики системи Убезпечення. - Політики місцевих організацій узгоджені зі стандартами Карітасу України. - Політики оприлюднені для персоналу, афілійованих осіб та бенефіціарів.		
1.	Кодекс етики і поведінки:	
	В організації є затверджена і актуальна редакція Кодексу етики і поведінки.	
	Усі працівники та волонтери ознайомлені з Кодексом етики і поведінки.	
	Передбачено ознайомлення нових працівників під час прийому на роботу, волонтерів перед залучення до роботи.	
	Кодекс етики і поведінки доступний для ознайомлення всім зацікавленим сторонам.	
	Є частиною навчання по Убезпеченню для працівників та волонтерів.	
	Включає положення про ідентичність, цінності і принципи Карітасу України.	
	Включає конкретний перелік вимог щодо очікуваної етичної поведінки працівників і волонтерів.	
	Передбачає дисциплінарні заходи у разі порушення.	
2.	Політика Убезпечення:	
	В організації є затверджена і актуальна редакція Політики Убезпечення.	
	Організація підписала Меморандум про впровадження системи Убезпечення та механізм зворотного зв'язку у мережі Карітасу України.	
	Усі працівники та волонтери ознайомлені з Політикою Убезпечення.	
	Передбачено ознайомлення нових працівників під час прийому на роботу, волонтерів перед залучення до роботи.	
	Всі працівники підписали форму ознайомлення і декларацію про дотримання політик і процедур системи Убезпечення.	
	Є частиною навчання по Убезпеченню для працівників та волонтерів.	
	Політика Убезпечення доступна для ознайомлення всім зацікавленим сторонам.	
3.	Політика і процедури захисту дітей та вразливих дорослих:	
	В організації є затверджена і актуальна редакція Політики і процедур захисту дітей та вразливих дорослих.	
	Усі працівники та волонтери ознайомлені з Політикою і процедурами захисту дітей та вразливих дорослих.	
	Передбачено ознайомлення нових працівників під час прийому на роботу, волонтерів перед залучення до роботи.	
	Забезпечується конфіденційність даних дітей та вразливих дорослих.	
	Є частиною навчання по Убезпеченню для працівників та волонтерів.	
	Персонал отримав спеціальне навчання щодо роботи з дітьми та вразливими групами.	

	Весь персонал знає і розуміє, як розпізнати випадки насильства щодо дітей і вразливих дорослих та як діяти, згідно з прийнятим алгоритмом.	
4.	Політика протидії торгівлі людьми:	
	В організації є затверджена і актуальна редакція Політики протидії торгівлі людьми.	
	Усі працівники та волонтери ознайомлені з Політикою протидії торгівлі людьми.	
	Передбачено ознайомлення нових працівників під час прийому на роботу, волонтерів перед залучення до роботи.	
	Є частиною навчання по Убезпеченню для працівників та волонтерів.	
	Наявні механізми перенаправлення випадків до відповідних структур.	
5.	Політика запобігання конфлікту інтересів:	
	В організації є затверджена і актуальна редакція Політики запобігання конфлікту інтересів.	
	Усі працівники та волонтери ознайомлені з Політикою запобігання конфлікту інтересів.	
	Передбачено ознайомлення нових працівників під час прийому на роботу, волонтерів перед залучення до роботи.	
	Всі працівники підписали декларацію про відсутність конфлікту інтересів перед початком праці.	
	Є частиною навчання по Убезпеченню для працівників та волонтерів.	
	Персонал розуміє, що таке конфлікт інтересів у роботі організації.	
	Персонал знає і розуміє, як та кому повідомляти про потенційний і реальний конфлікт інтересів.	
	Застосовується процедура врегулювання конфліктів інтересів.	
	Забезпечено дотримання прозорості під час прийняття рішень.	
6.	Політика протидії корупції та шахрайським діям:	
	В організації є затверджена і актуальна редакція Політики протидії корупції та шахрайським діям.	
	Усі працівники та волонтери ознайомлені з Політикою протидії корупції та шахрайським діям.	
	Передбачено ознайомлення нових працівників під час прийому на роботу, волонтерів перед залучення до роботи.	
	Є частиною навчання по Убезпеченню для працівників та волонтерів.	
	В організації встановлено процедури обліку і контролю за ресурсами і гуманітарною допомогою, а також фінансовий контроль.	
	Впроваджені механізми для попередження та виявлення корупційних дій.	
	Забезпечується прозорість фінансової звітності.	
7.	Процедура розгляду звернень чутливого характеру:	
	В організації є затверджена і актуальна редакція Процедура розгляду звернень чутливого характеру.	

	Усі працівники та волонтери ознайомлені з Процедурою розгляду звернень чутливого характеру.	
	Передбачено ознайомлення нових працівників під час прийому на роботу, волонтерів перед залучення до роботи.	
	Є частиною навчання по Убезпеченню для працівників та волонтерів.	
	Звернення можуть бути подані конфіденційно і анонімно.	
	Персонал розуміє, що таке звернення чутливого характеру і як їх подавати.	
	Діє система збору зворотного зв'язку від бенефіціарів, партнерів та персоналу.	
	Результати розслідувань фіксуються та використовуються для покращення політик.	
	Рішення комісії з розгляду чутливих звернень виконуються.	
II. Управління персоналом		
1.	Рекрутинг та безпечний найм	
	Є чіткі критерії для найму персоналу, які враховують вимоги до убезпечення.	
	Проводиться перевірка рекомендацій та минулого досвіду кандидатів, а також попередньої судимості, участі в корупційних злочинах.	
	Проводиться перевірка кандидатів на участь терористичній діяльності і перебування в санкційних списках.	
	На співбесідах включаються питання, щоб визначити потенційні ризики в роботі з дітьми і вразливими дорослими, відповіді на які беруться до уваги при прийнятті рішення про працевлаштування.	
	На співбесідах обговорюється питання ідентичності Карітасу.	
2.	Навчання персоналу	
	Регулярно проводяться тренінги з питань убезпечення для всіх співробітників.	
	Забезпечено доступ до матеріалів для самостійного вивчення політик убезпечення.	
	Для осіб, відповідальних за впровадження політик і процедур системи Убезпечення організовуються семінари та воркшопи для підвищення кваліфікації.	
	Ведеться реєстр участі персоналу у навчальних заходах.	
3.	Взаємовідносини у колективі	
	Утверджені правила етики і поведінки, які дотримуються усіма співробітниками.	
	Надається підтримка працівникам у складних ситуаціях.	
4.	Оцінка ефективності	
	Проводяться регулярні оцінки роботи співробітників.	
	Є чіткі критерії оцінювання відповідності персоналу встановленим стандартам.	
	Результати оцінки використовуються для індивідуального розвитку співробітників.	

	Персонал отримує регулярний зворотний зв'язок щодо своєї діяльності.	
5.	Захист персоналу	
	Впроваджені політики і процедури системи Убезпечення для захисту персоналу від дискримінації, домагань і насильства.	
	Забезпечується конфіденційність персональних даних співробітників.	
	Є механізми для подання чутливих звернень щодо умов праці чи порушень.	
	Визначені особи, відповідальні за Убезпечення.	
6.	Дотримання законодавства	
	Усі трудові відносини відповідають чинному законодавству України.	
	З волонтерами і практикантами підписуються угоди	
	Всі трудові договори, угоди про волонтерство і практику включають положення про дотримання вимог системи Убезпечення	
	Дотримуються вимоги щодо охорони праці та техніки безпеки.	
	Забезпечується соціальний захист співробітників (відпустки, лікарняні тощо).	
	Ведеться облік робочого часу персоналу.	
III. Механізми зворотного зв'язку		
1.	Доступність механізмів зворотного зв'язку	
	Наявна чітка та зрозуміла процедура для подання звернень.	
	В приміщеннях організації розміщені інформаційні матеріали про офіційні канали зворотного зв'язку	
	Механізми зворотного зв'язку доступні для всіх зацікавлених осіб (персонал, бенефіціари, партнери).	
	Є можливість подання звернень у різних формах (онлайн, офлайн, анонімно).	
	Інформація про механізми зворотного зв'язку розміщена на сайті і широко поширюється.	
	Персонал проходить навчання щодо роботи з механізмами зворотного зв'язку.	
2.	Конфіденційність	
	Передбачена можливість подати анонімне чи конфіденційне звернення	
	Наявні процедури для захисту заявників від переслідування чи помсти.	
	Персонал не поширює інформацію і чутки про звернення чутливого характеру, якщо подає його	
3.	Надання зворотного зв'язку заявникам	
	Заявникам відправляється підтвердження про отримання їхнього звернення.	
	Надавалась своєчасна та повна інформація про результати розгляду звернення.	
	Забезпечено можливість додаткових пояснень або апеляцій у разі незгоди заявника з рішенням.	

4.	Система перенаправлень постраждалих	
	Задokumentована карта доступних послуг.	
	Контактні дані постачальників медичних, психологічних і правових послуг є актуальними.	
	Відбувається регулярне оновлення системи перенаправлення.	
IV. Робота з партнерами		
1.	Встановлення партнерських відносин	
	Визначені чіткі критерії для вибору партнерів / підрядників	
	Укладені офіційні угоди або меморандуми з партнерами	
	Враховуються етичні принципи та стандарти у виборі партнерів.	
	Всі партнерські угоди узгоджені з політиками Карітас України	
2.	Принципи взаємовідносин	
	Дотримуються принципи етики, взаємної поваги та субординації.	
	Використовується добросовісний підхід до розподілу обов'язків і ресурсів.	
	Забезпечується рівноправність у партнерських відносинах.	
3.	Відповідність стандартам	
	У партнерських угодах міститься пункт про дотримання політик і процедур системи Убезпечення.	
	Усі спільні проекти реалізуються з урахуванням міжнародних гуманітарних стандартів.	
	Партнери знають про механізм зворотного зв'язку і офіційні канали для подання звернень.	
	Забезпечується дотримання стандартів убезпечення у спільних ініціативах.	
	Партнери ознайомлені з принципами та цінностями організації.	
V. Моніторинг та оновлення		
1.	Регулярний аудит політик	
	Проводиться щорічний перегляд та оновлення політик убезпечення.	
	Результати аудиту задokumentовані	
	Визначаються рекомендації щодо покращення системи	
2.	Обізнаність персоналу	
	Працівники ознайомлені з політиками та процедурами.	
	Проводяться зустрічі для інформування про оновлення політик.	

Додаток 2. Чек-лист для самооцінки організації щодо відповідності стандартам убезпечення в організаціях-членах мережі Карітасу України

MS 1	Закони та етичні кодекси
Ст. 1.3	Етика та поведінка персоналу: Організація дотримується Етичного кодексу Карітасу Інтернаціоналіс та Кодексу поведінки персоналу Карітасу Інтернаціоналіс (далі КІ)
GP 1.3.1	Розроблені та застосовуються Етичний кодекс та Кодекс поведінки персоналу, що відповідають або узгоджені з Кодексами КІ
Загальні положення	- У контексті цієї Доброї практики під персоналом розуміються особи, які працюють в членській організації на умовах звичайного трудового договору, так само як і члени правління, волонтери, стажери, студенти, які проходять практику, консультанти та підрядники. - Карітас Інтернаціоналіс має єдиний нормативний виклад цінностей і принципів, описаних у всеохоплюючому Етичному кодексі, якого повинні дотримуватися всі члени організації. - З Етичним кодексом тісно пов'язаний Кодекс поведінки КІ, який визначає ставлення та поведінку, очікувану від усіх співробітників Карітасу. - Організація повинна або прийняти кодекси КІ, або адаптувати їх до місцевого контексту, забезпечуючи при цьому відповідність меті та сферам діяльності кодексів КІ. - Нижчі стандарти в національному законодавстві не є виправданням для відхилення від вищих стандартів, встановлених Кодексами КІ. - Якщо національне законодавство містить зобов'язання, що суперечать Кодексам КІ, Організація повинна докласти розумних зусиль, щоб відповідати вимогам КІ настільки, наскільки це дозволено національним законодавством. - Кодекси повинні застосовуватися до всіх співробітників Організації. - Кодекс поведінки має бути обов'язковим до виконання, з можливістю розірвання договору за обґрунтовані порушення.
Приклади доказів	- Етичний кодекс та Кодекс поведінки персоналу, підписаний Президентом/ Головою Правління Організації - Кадрова політика - Записи про тренінги з Кодексу - Записи про ознайомлення/підписання співробітниками Кодексу поведінки під час працевлаштування - Кодекси є загальнодоступними для зацікавлених сторін, включаючи громади, яким надаються послуги
Оцінка 1	✓ Організація не має жодних Кодексів, або Кодекси не підписані/офіційно не визнані персоналом.
Оцінка 2	✓ Кодекси, що застосовуються організацією, не охоплюють важливі елементи Кодексів КІ (наприклад, організаційні цінності та принципи).
Оцінка 3	✓ Кодекси, що застосовуються Організацією, охоплюють всі елементи Кодексів КІ, за винятком випадків, коли національне законодавство суперечить Кодексам КІ. У таких випадках надається пояснення, а організація демонструє, що вона доклала зусиль для виконання вимог Кодексів КІ; ✓ Усі співробітники підписали Кодекс поведінки персоналу.
+ 1 якщо:	✓ Застосування Кодексів регулярно переглядається.

+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники усвідомлюють значення обох кодексів для організації та власної роботи.
GP 1.3.2	Керівництво організації зобов'язується дотримуватися принципів рівності та різноманітності та забезпечувати їх інтеграцію на всіх рівнях
Загальні положення	• Переконлива прихильність справі рівності, включаючи рівність жінок і чоловіків, вимагає повного залучення вищого керівництва Організації. • Політики встановлюють зобов'язання, які враховують розмаїття спільнот, у тому числі соціально незахищених або маргіналізованих людей. • Прихильність до рівності та різноманітності має бути видимою в політиці, управлінні та програмній/проектній роботі Організації, а також у підборі, навчанні та наставництві персоналу, щоб сприяти розвитку знань, навичок та ставлення, необхідних для розробки програм, які враховують питання рівності. • Це містить зобов'язання заохочувати та зміцнювати різноманітність персоналу на всіх рівнях організації, а також здійснювати необхідні пристосування для задоволення їхніх різних потреб.
Приклади доказів	• Стратегічний план • Кадрова політика • Гендерна політика (політика рівності) • Декларації тощо вищого керівництва
Оцінка 1	✓ Відсутні докази підтримки та відданості справі забезпечення рівності з боку вищого керівництва.
Оцінка 2	✓ Існують певні докази того, що Організація дотримується принципів рівності, але це не знаходить послідовного відображення в кадровій політиці та програмних інструкціях.
Оцінка 3	✓ Існує чітка прихильність справі рівності, яка відображена у всіх відповідних політиках.
+ 1 якщо:	✓ Організація регулярно переглядає та оновлює свої зобов'язання щодо забезпечення рівності та способів, у який вони інтегровані на всіх рівнях.
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники знають і застосовують у своїй роботі політику Організації щодо рівності жінок і чоловіків, а також різноманітності.
GP 1.3.3	Розроблена та застосовується Політика запобігання конфлікту інтересів на всіх рівнях
Загальні положення	• Політика щодо запобігання конфліктів інтересів регулює ситуації та обставини, за яких особисті інтереси працівника вступають або можуть вступати в конфлікт з інтересами організації. • Така політика повинна містити визначення конфлікту інтересів, яке є прийнятним для Організації, а також розподіляти відповідальність за його виявлення та вирішення.
Приклади доказів	• Політика щодо запобігання конфліктів інтересів • Кадрова політика
Оцінка 1	✓ Організація має Політики щодо запобігання конфліктів інтересів.
Оцінка 2	✓ Організація не має Політику щодо запобігання конфліктів інтересів але вона є неповною та/або непослідовною.
Оцінка 3	✓ Організація має обґрунтовану Політику щодо запобігання конфліктів інтересів, яка належним чином доведена до відома персоналу та застосовується послідовно.

+ 1 якщо:	✓ Організація регулярно перевіряє застосування Політики щодо запобігання конфліктів інтересів та вживає заходів у разі виявлення недоліків
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники ознайомлені з Політикою Організації щодо запобіганню конфлікту інтересів та знають свої обов'язки відповідно до цієї політики.
Ст. 1.4	Гуманітарна етика: Організація зобов'язана дотримуватися міжнародних Гуманітарних стандартів і принципів
GP 1.4.1	Міжнародні гуманітарні стандарти та принципи добре відомі та застосовуються належним чином
Загальні положення	• Основні гуманітарні стандарти та принципи викладені в Основних гуманітарних стандартах (CHS), Кодексі поведінки Червоного Хреста, Принципах захисту SPHERE та Мінімальних стандартах гуманітарного реагування SPHERE. • Іншими важливими стандартами є Мінімальні стандарти захисту дітей у гуманітарній діяльності (CPMS), Стандарти гуманітарної інклюзії для літніх людей та людей з інвалідністю, Гендерний посібник IASC з гуманітарної діяльності та Мінімальні операційні стандарти захисту від сексуальної експлуатації та насильства (PSEA). • Організація дотримується відповідних міжнародних гуманітарних стандартів і принципів та послідовно застосовує їх. • Про те, чи застосовуються ці стандарти належним чином, може свідчити оцінка за цими стандартами, але для багатьох організацій це вимагатиме непропорційно великих зусиль. Замість цього можна використовувати такі документи, як проектні контракти та звіти, як підтверджуючі докази. • Однак більш детальна оцінка на відповідність гуманітарним стандартам необхідна, якщо організація звертається з закликом про допомогу в надзвичайних ситуаціях; місія/мандат організації чітко окреслює її гуманітарний мандат; або організація перебуває в країні, де відбувається значна гуманітарна катастрофа/затяжна надзвичайна ситуація. • Організація також повинна стежити за новими змінами в міжнародних гуманітарних стандартах і принципах, регулярно переглядати і оновлювати їх застосування у своїй роботі.
Приклади доказів	• Гуманітарна політика Організації • Керівні принципи реагування на надзвичайні ситуації, що застосовуються Організацією • Офіційні заяви щодо застосування гуманітарних стандартів • Типовий проектний контракт • Проектні (оцінювальні) звіти та моніторинг застосування стандартів • Проектні пропозиції • Копії стандартів та політик у файлі • Докази того, що організація пройшла зовнішній аудит на предмет дотримання Основних гуманітарних стандартів • Записи про навчання персоналу
Оцінка 1	✓ Немає доказів того, що Організація дотримується міжнародних гуманітарних стандартів та принципів.
Оцінка 2	✓ Організація зробила заяви про дотримання міжнародних гуманітарних стандартів і принципів, але немає доказів їх послідовного застосування.
Оцінка 3	✓ Організація дотримується міжнародних гуманітарних стандартів та принципів і застосовує їх послідовно.

+ 1 якщо:	✓ Організація стежить за новими змінами в міжнародних гуманітарних стандартах і принципах, регулярно переглядає та оновлює їх застосування у своїй роботі
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники програмного відділу обізнані з відповідними гуманітарними стандартами та принципами і знають, як застосовувати їх у своїй роботі.
Ст. 1.7	Процедура розгляду скарг: Організація має належний та безпечний механізм розгляду скарг який є офіційним, публічно доступний механізм зворотного зв'язку
GP 1.7.1	Існують і застосовуються офіційні та належні процедури розгляду скарг для персоналу, учасників та інших зацікавлених сторін
Приклади доказів	- Щоб зберігати свою потрібність як організації, що служать бідним, і підвищувати ефективність організації, члени Карітасу не повинні припиняти прислухатися до зовнішніх зацікавлених сторін і власного персоналу. - Організації повинні створити механізми зворотного зв'язку та подання скарг, доступні для персоналу та зовнішніх зацікавлених сторін. Крім того, організація повинна мати задокументовану процедуру, яка описує, як будуть оброблятися отримані відгуки та скарги (в тому числі хто і в які терміни буде виконувати кожен крок). - Механізми звітування організації повинні бути безпечними, конфіденційними, прозорими, доступними та дозволяти анонімне звітування. - Механізми звітування організації повинні використовувати систематичний, справедливий, конфіденційний та своєчасний підхід до визначення належних подальших дій за отриманими скаргами, в тому числі щодо чутливих скарг на сексуальні домагання, сексуальну експлуатацію та насильство. - Організації повинні регулярно ознайомлювати ключові зацікавлені сторони, включно з учасниками програм, персоналом, партнерами та постачальниками, з тим, як користуватися наявними механізмами подання скарг. - Механізми звітування мають бути доступними для жінок, дітей та осіб з інвалідністю, а також для вразливих членів громади. - Учасники програми повинні брати участь у розробці механізмів подання скарг, орієнтованих на потреби громади. - Реагування на скарги та їх вирішення має відбуватися з повагою до скаржників, з урахуванням інтересів безпеки та захисту всіх залучених сторін, зменшенням фінансових та репутаційних ризиків і сприянням підвищенню якості програми. - Задокументовані процедури роботи зі скаргами, які визначають, як будуть розглядатися конфіденційні скарги, розмежування ролей та обов'язків, а також часові рамки для реагування на кожному етапі процесу. - Кадрова політика - Докази проведення консультацій з громадами щодо бажаного для них механізму розгляду скарг - Інформаційні, освітні та комунікаційні матеріали, що інформують громади про доступні їм механізми розгляду скарг - Реєстр скарг, що демонструє подальші дії за скаргами відповідно до задокументованих процедур - Докази врахування уроків, винесених з отриманих відгуків, у програмах та організаційному управлінні.

Оцінка 1	✓ Організація не має процедури розгляду скарг.
Оцінка 2	✓ Процедура розгляду скарг існує, але в ній відсутні важливі елементи (наприклад, як буде забезпечуватися безпека всіх сторін, консультації з громадами щодо бажаних механізмів, вимоги до конфіденційності, терміни для кожного етапу); ✓ Існує механізм розгляду скарг, але немає жодних доказів того, що він використовується персоналом та учасниками програми; ✓ Існує процедура розгляду скарг, але вона не пояснює, як чутливі скарги будуть розглядатися окремо від інших отриманих скарг/відгуків; ✓ Існує лише один канал подання скарг.
Оцінка 3	✓ Існує чітка процедура розгляду скарг, яка розмежовує ролі та обов'язки, визначає, як буде зберігатися конфіденційність, терміни виконання необхідних кроків, а також те, яким чином чутливі скарги будуть розглядатися окремо від інших типів скарг; ✓ Існують докази того, що механізми розгляду скарг є доступними для широкого кола зацікавлених сторін, включаючи найбільш вразливі; ✓ Механізми розгляду скарг відомі та використовуються зацікавленими сторонами, включаючи громади, учасників програми та персонал.
+ 1 якщо:	✓ Процедура розгляду скарг переглядається щонайменше кожні п'ять років і оновлюється за потреби.
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники ознайомлені з процедурами розгляду скарг, як для персоналу, так і для інших зацікавлених сторін.
GP 1.7.2	Організація має задокументовану та (у відповідних випадках) застосовану політику щодо викривачів/скаржників, яка встановлює зобов'язання захищати викривачів від переслідувань
Загальні положення	• У контексті цієї Належної практики під співробітниками розуміються особи, які працюють в організації-члені за звичайним трудовим договором, а також члени правління, волонтери, стажери, студенти, які проходять практику, консультанти та підрядники. • Викриття передбачає добросовісне розкриття інформації про підозру у вчиненні правопорушення (як правило, співробітниками) з метою подальшого проведення конфіденційного, справедливого та пропорційного розслідування. • Викривач, а також інші постраждалі сторони повинні бути захищені від переслідування. • Захист викривачів важливий для підвищення довіри до повідомлень про сексуальну експлуатацію та насильство, сексуальні домагання, інші види зловживання владою, шахрайство, корупцію та незаконне привласнення. • Захист викривачів може бути досягнутий за допомогою низки засобів, включаючи, наприклад, збереження конфіденційності особи викривача та забезпечення дисциплінарних заходів у відповідь на будь-які доведені випадки переслідування. • Захист, що надається викривачам, може бути задокументований у спеціальній політиці щодо викривачів або включений до інших політик, таких як політика розгляду скарг або політика забезпечення безпеки.
Приклади доказів	• Політика щодо викривачів • Кадрова політика
Оцінка 1	✓ Політика та процедури організації не передбачають захисту викривачів.

Оцінка 2	✓ Політика та процедури організації передбачають захист викривачів, але основні елементи (наприклад, захист скаржників, вимоги щодо конфіденційності, система належних та пропорційних дисциплінарних заходів у відповідь на встановлені випадки переслідування) відсутні.
Оцінка 3	✓ Існують чіткі механізми, описані в політиці та процедурах організації для захисту викривачів, а також докази того, що вони були застосовані у випадках, коли такі випадки мали місце.
+ 1 якщо:	✓ Політика та процедури організації, що передбачають захист викривачів, переглядаються щонайменше кожні п'ять років та оновлюються за необхідності.
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники знають про захист, що надається викривачам, описаний у політиці та процедурах організації.
MS 2	Правління та організація
Ст. 2.4	Управління персоналом: організація управляє своїм персоналом відповідно до правил і процедур, які добре відомі усім співробітникам
GP 2.4.3	Системи підбору та управління персоналом Організації є інклюзивними, справедливими, послідовними, прозорими, та відповідають мінімальним світовим стандартам забезпечення
Загальні положення	- У контексті цієї Доброї практики під персоналом розуміються особи, які працюють в членській організації за звичайним трудовим договором, а також члени правління, волонтери та стажери. - Кваліфікація та компетенції повинні бути основою для наймання персоналу. Організація повинна мати процедури, які сприяють гендерній рівності та відбору найбільш кваліфікованих кандидатів. - Організації інтегрують принципи захисту в усі посадові інструкції та оголошення про вакансії. - Існує систематична процедура перевірки кандидатів на всі посади (наприклад, перевірка рекомендацій, поліцейських досьє, пошук в Google) відповідно до місцевого законодавства про зайнятість, конфіденційність та захист даних, включаючи перевірку на причетність до сексуальної експлуатації та насильства або інших проблем, пов'язаних із захистом прав людини. - Організації використовують захисні питання в процесі відбору кандидатів на всі посади, що передбачають безпосередній контакт з учасниками програми, зокрема з дітьми. - Організації вимагають, щоб кандидати, які успішно пройшли відбір, самостійно декларували, що вони раніше не були об'єктом розслідування проступків, пов'язаних із сексуальною експлуатацією та сексуальним насильством.
Приклади доказів	- Кадрова політика - Процедури найму на роботу - Реєстр перевірок персоналу - перевірка судимостей, перевірка характеристик, самодекларація - Приклади запитань на співбесіді - Приклади оголошень про вакансії та описів, які чітко вказують на те, що організація сприяє захисту та безпечному найму на роботу - Політика розвитку персоналу

Оцінка 1	✓ Незрозуміло, яку роль відіграє кваліфікація при відборі нових співробітників і чи враховуються в процесі відбору питання захисту прав людини
Оцінка 2	✓ Процедури працевлаштування певною мірою відображають охоронні принципи, але є мало доказів того, що вони застосовуються систематично.
Оцінка 3	✓ Організація може надати докази наступного: 1. Інклюзивні процеси наймання на роботу, що базуються на заслугах та інклюзивності; 2. Принципи захисту, включені до оголошень про вакансії та посадових інструкцій; 3. Систематична перевірка рекомендацій для всього персоналу, включаючи перевірку рекомендацій щодо захисту; 4. Включення питань щодо захисту протягом усього процесу найму на роботу.
+ 1 якщо:	✓ Політика та процедури безпечного наймання персоналу переглядаються кожні п'ять років і коригуються за потреби.
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники усвідомлюють важливість наймання на роботу на основі заслуг для доброчесності організації.
GP 2.4.3	Системи підбору та управління персоналом Організації є інклюзивними, справедливими, послідовними, прозорими, та відповідають мінімальним світовим стандартам убезпечення
Загальні положення	• У контексті цієї Належної практики під персоналом маються на увазі особи, які працюють в Організації-члені за звичайним трудовим договором, а також члени правління, волонтери та стажери. • Персонал є ресурсом Організації, і тому також у дусі католицького соціального вчення Організація повинна визнавати їхню людську гідність у своїх політиках і процедурах та діяти відповідно до цього. • З кадрової політики та процедур Організації має бути зрозуміло, що людська гідність займає центральне місце у відносинах з персоналом і в тому, як Організація застосовує принципи справедливості та недискримінації • Кадрові рішення є справедливими, приймаються на основі заслуг та з дотриманням належних процедур (без кумівства та фаворитизму). • Організація повинна розробити та застосовувати політику, яка заохочує кваліфікований персонал залишатися в організації. • Кадрова політика і процедури повинні відповідати місцевому трудовому законодавству і містити конкретні гарантії проти несправедливого або дискримінаційного ставлення до персоналу. • Якщо власні стандарти Карітасу містять суворіші вимоги, ніж місцеве трудове законодавство, Організація повинна докласти розумних зусиль, щоб відповідати вимогам Карітасу настільки, наскільки це дозволено національним законодавством.
Приклади доказів	• Кадрова політика • Політика управління волонтерами • Етичний кодекс організації • Система оцінки персоналу • Система винагороди персоналу • Навчальні матеріали для орієнтації персоналу

Оцінка 1	✓ Організація не має систем та процедур управління персоналом; ✓ Немає жодних доказів того, що організація має політики та процедури, які відповідають мінімальним стандартам, передбаченим місцевим трудовим законодавством; ✓ Організація не має політик та процедур, які належним чином захищають персонал від дискримінації та забезпечують неупередженість; ✓ Організація не може продемонструвати систематичних зусиль, спрямованих на утримання кваліфікованого персоналу
Оцінка 2	✓ Існують кадрові політики та процедури, що відповідають місцевому трудовому законодавству, проте конкретні гарантії проти несправедливого або дискримінаційного ставлення до персоналу не є очевидними.
Оцінка 3	✓ З кадрової політики та процедур організації зрозуміло, що людська гідність займає центральне місце у відносинах з персоналом, а також те, як організація застосовує принципи справедливості та недискримінації; ✓ В організації існує система оцінювання та винагороди персоналу.
+ 1 якщо:	✓ Кадрові політики та процедури переглядаються та оновлюються щонайменше кожні п'ять років.
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники знають про те, як організація сприяє добробуту, гідності та праву на неупередженість і недискримінацію персоналу.
GP 2.4.5	Працівники знають візію, повноваження, політику та процедури Організації та дотримуються їх
Загальні положення	• У контексті цієї Доброї практики під персоналом розуміються особи, які працюють в членській організації за звичайним трудовим договором, а також члени правління, волонтери, консультанти, стажери та студенти, які проходять стажування. • Для ефективної спільної роботи важливо, щоб співробітники знали візію та завдання, до якої вони мають долучитися, а також поведінку, яка від них очікується, як зазначено в Кодексі поведінки. • Усі співробітники повинні підписати/офіційно визнати місію Організації та прийняти її політику і правила. • Співробітники повинні розуміти наслідки недотримання чинних політик і правил.
Приклади доказів	• Кадрова політика / Посібник для персоналу / Положення про персонал / Кодекс поведінки • Політика управління волонтерами / Керівництво з управління волонтерами • Посібник з внутрішніх процедур • Навчальні матеріали щодо Кодексу поведінки • Реєстр підписаних кодексів поведінки або інших політик, які потребують офіційного підтвердження • Документи, що фіксують місію та візію організації • Протоколи зустрічей із зовнішніми зацікавленими сторонами (учасниками програм, донорами тощо), де співробітники надають інформацію про візію, місію, політику та процедури організації
Оцінка 1	✓ Організація не має політик та положень, які регулюють функціонування організації, або політики та положення, які існують, невідомі персоналу.
Оцінка 2	✓ Організація має політики та положення, а також задокументовані візію та завдання, але від персоналу не вимагається їх офіційного підписання/визнання та прийняття.

Оцінка 3	✓ Усі співробітники підписують/офіційно визнають та приймають завдання, політики та положення організації; ✓ Усі співробітники застосовують політики та правила організації та несуть офіційні дисциплінарні стягнення за порушення цих політик та/або правил.
+ 1 якщо:	✓ Політики та положення переглядаються та оновлюються щонайменше кожні п'ять років.
+ 1 якщо:	✓ Ключові співробітники здатні інформувати зовнішні зацікавлені сторони та учасників програм про місію, візію та цінності організації.
MS 3	Залучення зацікавлених сторін
Ст. 4.1	Політики і процедури системи Убезпечення. Організація дотримується Політики Карітасу Інтернаціоналіс щодо захисту дітей та вразливих дорослих і має чітку та прозору систему запобігання, вирішення та реагування на виклики, що виникають в рамках Убезпечення
GP 4.1.1	Організація має політику Убезпечення, яка дорівнює або відповідає Політиці захисту дітей і вразливих дорослих КІ та Політиці протидії домаганням
Загальні положення	• Як мережа, присвячена служінню вразливим верствам населення, організації-члени повинні вживати всіх заходів, щоб захистити тих, кому ми служимо, від експлуатації та насильства. • Доповнюючи Етичний кодекс КІ та Кодекс поведінки працівників КІ, Політика убезпечення дітей та вразливих категорій дорослих КІ та Політика протидії домаганням більш детально описують, як організації-члени КІ зобов'язані захищати людей від будь-яких форм переслідувань, експлуатації чи зловживань. • Організація повинна або прийняти політику Убезпечення та протидії домаганням КІ, або адаптувати її до місцевого контексту, забезпечуючи при цьому відповідність мети та сфери застосування політиці КІ. • Ключові зацікавлені сторони, в тому числі громади, яким Організація надає послуги, повинні бути поінформовані про очікувану поведінку, задокументовану в політиках Убезпечення та протидії домаганням, а також про те, як висловлювати занепокоєння, якщо співробітники діють неналежним чином. • Структура управління організації повинна відігравати активну роль у забезпеченні застосування політики Убезпечення в усіх аспектах діяльності організації. • Більш низькі стандарти в національному законодавстві не є виправданням для відхилення від більш високих стандартів, викладених у Політиці Убезпечення КІ. • Якщо національне законодавство містить зобов'язання, які суперечать Політиці Убезпечення КІ та Політиці протидії переслідуванням, Організація повинна докласти обґрунтованих зусиль, щоб відповідати вимогам КІ настільки точно, наскільки це дозволено національним законодавством.
Приклади доказів	• Політика Убезпечення • Політика протидії домаганням • Записи про ознайомлення/підписання під час працевлаштування персоналу з Політикою захисту та Політикою протидії домаганням • Записи про навчання щодо Політики Убезпечення • Керівництво з управління персоналом • Протоколи засідань правління, які демонструють, що застосування політики убезпечення активно контролюється та обговорюється

Оцінка 1	✓ Організація не має політики убезпечення.
Оцінка 2	✓ Політика організації щодо убезпечення є неповною, не застосовується послідовно і не дотримується строго.
Оцінка 3	✓ ключові елементи Політики Убезпечення КІ та Політики протидії домаганням (включаючи: заборону сексуальної експлуатації, зловживань, домагань або знущань над учасниками програм, колегами або постачальниками; заборону жорстокого поводження з дітьми в будь-якому вигляді, включаючи сексуальне, фізичне або емоційне насильство або дитячу працю; заборону торгівлі людьми, а також зобов'язання повідомляти про будь-які підозри чи занепокоєння, що стосуються питань убезпечення); ✓ У випадках, коли національне законодавство суперечить Політиці Убезпечення та Політиці протидії домаганням КІ, Організація повинна продемонструвати, що вона доклала зусиль для виконання вимог, закладених у Політиці Убезпечення та Політиці протидії домаганням КІ; ✓ Всі співробітники ознайомлені з Політикою Убезпечення та своїм обов'язком дотримуватися її.
+ 1 якщо:	✓ Політика убезпечення переглядається щонайменше кожні п'ять років.
+ 1 якщо:	✓ Правління відіграє активну та значущу роль у забезпеченні застосування Політики Убезпечення в усіх сферах діяльності організації
GP 4.1.1	Організація має процедуру розслідування у випадку порушення системи Убезпечення та може надати докази того, що попередні скарги в рамках Убезпечення були належним чином розглянуті, шляхом проведення розслідування та реагування на звинувачення
Загальні положення	• КІ застосовує підхід нульової толерантності до порушень політики Убезпечення та боротьби з домаганнями, в тому числі щодо зловмисних звинувачень або переслідувань. • Нульова толерантність означає, що звинувачення будуть негайно розглянуті, оцінені та, за необхідності, розслідувані, а також вжиті коригувальні заходи на індивідуальному та організаційному рівнях. • Право на конфіденційність усіх сторін, яких стосуються звинувачення/розслідування, має бути захищене шляхом дотримання принципу "необхідності знати". Принцип "необхідності знати" означає надання інформації лише тим, кому вона необхідна для надання допомоги постраждалим, сприяння розслідуванню або здійснення коригувальних дій. • Організація повинна мати чіткі процедури, що визначають, яку інформацію, як і коли вона буде інформувати донорів про отримані заяви та результати захисних розслідувань.
Приклади доказів	• Процедури проведення розслідувань • Анонімний реєстр заяв, результатів та коригувальних заходів, вжитих на індивідуальному та організаційному рівнях
Оцінка 1	✓ Організація не має задокументованої процедури розслідування неправомірних дій.
Оцінка 2	✓ Організація має задокументовану процедуру розслідування неправомірної поведінки, але в ній відсутні важливі елементи.

Оцінка 3	✓ Організація має задокументовану процедуру розслідування неправомірної поведінки, яка включає: 1. Часові рамки для кожного етапу процесу розслідування. Часові рамки відображають серйозність проблем, що розслідуються; 2. Механізми забезпечення конфіденційності інформації; ✓ Організація веде реєстр звинувачень, результатів розслідувань та вжитих коригувальних заходів. Реєстр переглядається керівництвом Організації щонайменше раз на два роки; ✓ Організація може продемонструвати, що проти співробітників, які порушили політику, були вжиті швидкі та належні заходи; ✓ Організація може продемонструвати, що були вжиті швидкі та належні заходи для усунення прогалин в політиці та процедурах організації; ✓ Організація має реєстр підготовлених спеціалістів з проведення розслідувань або може вказати на зовнішню підтримку або послуги з проведення розслідувань, на які вона може покластися при проведенні розслідувань пов'язаних із забезпеченням.
+ 1 якщо:	✓ Процедура розслідування неправомірних дій переглядається щонайменше кожні п'ять років.
+ 1 якщо:	✓ Співробітники знають про процедуру розслідування неправомірних дій.
GP 4.1.3	Організація має систему направлення осіб, які постраждали від порушення системи Убезпечення, до доступних служб на основі потреб постраждалих та їхньої згоди
Загальні положення	• Після повідомлення про критичний інцидент, особливо про інциденти, пов'язані з безпекою, постраждалим має бути запропонована підтримка в отриманні доступу до ключових послуг, які можуть допомогти їм відновитися після інциденту/інцидентів. • Важливо, щоб така інформація була легкодоступною, оскільки своєчасність перенаправлення може мати прямий вплив на ефективність наданих послуг. Наприклад, жертвам сексуального насильства часто необхідно отримати критично важливу медичну допомогу протягом 72 годин після нападу, щоб зменшити ймовірність потенційних негативних наслідків на все життя. Аналогічно, дані свідчать, що після критичного інциденту швидкий доступ до психосоціальної підтримки може зменшити довгостроковий вплив події/подій на повсякденне життя постраждалих.
Приклади доказів	• Складання карти послуг/шлях перенаправлення • Докази того, що ви раніше перенаправляли постраждалу особу до необхідних послуг після розкриття проблеми захисту або убезпечення
Оцінка 1	✓ Організація не має задокументованої карти послуг або схеми перенаправлення.
Оцінка 2	✓ Організація має перелік постачальників послуг, але не має системи визначення постачальників якісних послуг або задокументованого процесу, який би пов'язував постраждалих від насильства з цими послугами.
Оцінка 3	✓ Організація має задокументовану карту послуг або схему перенаправлення, яка включає: 1. Визначення постачальників якісних послуг з охорони здоров'я, психосоціальної підтримки та правової допомоги - як мінімум; 2. Контактні дані кожного постачальника послуг; 3. Бажаний процес перенаправлення для кожного постачальника послуг (телефон, електронна пошта тощо).

+ 1 якщо:	✓ Карту послуг/шлях перенаправлення щорічно переглядають та оновлюють.
+ 1 якщо:	✓ Працівники обізнані з картою послуг/шляхом перенаправлення.
GP 4.1.3	Організація має механізми, які спонукають партнерів і постачальників послуг, з якими співпрацює Організація, запобігати випадкам торгівлі людини, сексуальної експлуатації та насильства, включаючи жорстоке поводження з дітьми, а також механізми реагування на такі випадки та вживання відповідних заходів
Загальні положення	- Організація повинна вживати розумних заходів для забезпечення того, щоб партнери та підрядники не експлуатували та не зловживали іншими, виконуючи роботу від імені Організації-члена. Розумні заходи включають: → Наявність обов'язкового пункту в усіх партнерських угодах та контрактах з підрядниками, постачальниками, консультантами та субпідрядниками, що вимагає від них <u>прийняття політики, яка забороняє жорстоке поводження з дітьми, торгівлю дітьми, сексуальну експлуатацію та насильство</u>; → Включити в усі партнерські угоди та контракти з підрядниками, постачальниками, консультантами та субпідрядниками обов'язковий пункт, що вимагає від них наявності механізмів <u>активного запобігання</u> жорстокому поводженню з дітьми, торгівлі людьми та сексуальній експлуатації та насильству над ними; → Включення в усі партнерські угоди та контракти з підрядниками, постачальниками, консультантами та субпідрядниками обов'язкового положення про наявність у них механізмів <u>вирішення та реагування</u> на випадки жорстокого поводження з дітьми, торгівлі людьми та сексуальної експлуатації та насильства над дітьми, а також на випадки сексуальної експлуатації та насильства над дітьми.
Приклади доказів	Партнерські угоди, контракти з підрядниками, постачальниками, консультантами та субпартнерами, що містять положення, які вимагають від постачальників послуг прийняти політику та процедури, які забороняють жорстоке поводження з дітьми, торгівлю дітьми, сексуальну експлуатацію та насильство над ними, а також запобігати та реагувати на такі випадки в разі їх виникнення.
Оцінка 1	✓ Організація не включає стандартне положення про боротьбу з експлуатацією та зловживаннями у свої партнерські угоди та контракти з постачальниками послуг (підрядниками, постачальниками, консультантами та субпартнерами).
Оцінка 2	✓ Організація включає стандартне положення в усі партнерські угоди та контракти з постачальниками послуг (підрядниками, постачальниками, консультантами та субпартнерами), однак це положення не вимагає від постачальника послуг мати процедури для запобігання, вирішення та реагування на випадки жорстокого поводження з дітьми, торгівлі людьми, сексуальної експлуатації та сексуального насильства.
Оцінка 3	✓ Організація включає в усі партнерські угоди та контракти з постачальниками послуг (підрядниками, постачальниками, консультантами та субпартнерами) стандартне положення, яке прямо вимагає від постачальника послуг заборонити жорстоке поводження з дітьми, торгівлю дітьми, сексуальну експлуатацію та насильство над ними, а також мати процедури для запобігання, вирішення та реагування на такі випадки.

+ 1 якщо:	✓ Щонайменше кожні п'ять років Організація переглядає та, за необхідності, оновлює положення партнерських угод та шаблонів контрактів з підрядниками, постачальниками, консультантами та субпідрядниками, які вимагають від партнерів та постачальників послуг, з якими Організація укладає контракти, запровадити політику та процедури, що забороняють торгівлю людьми, сексуальну експлуатацію та насильство, в т.ч. насильство над дітьми, а також запобігати та реагувати на такі випадки, якщо вони трапляються.
+ 1 якщо:	✓ Усі співробітники усвідомлюють відповідальність Організації за вжиття обґрунтованих заходів для забезпечення того, щоб партнери та постачальники послуг, з якими Організація укладає контракти, не експлуатували інших та не зловживали їхніми правами.

Додаток 4. Рекомендації щодо фото- та відео зйомки дітей в проєктах Карітасу України

ПЕРЕД ПОЧАТКОМ на всю аудиторію важливо повідомити, що буде відбуватись зйомка і якщо хтось не хоче, щоб його знімали взагалі, або знімали зблизька, то про це можна попросити оператора.

Під час зйомки занять в кадрі МАЮТЬ БУТИ:

- Передана атмосфера, автентичність та безпечність просторів Карітасу (написи «Укриття», розклад, безпекові правила простору).
- Показане устаткування Просторів дружніх до дитини (меблі, іграшки та розвиткові аксесуари, канцтовари тощо).
- Зосереджені чи щасливі обличчя дітей (в жодному разі не фотографуємо дітей, які плачуть чи відвертаються).
- Дитячі руки, які виконують завдання чи допомагають один одному.
- Дорослі - соціальні педагоги, працівники, психологи та інші працівники Карітасу (наприклад, спілкування дітей та дорослих в процесі заняття; дорослі руки, які допомагають дітям виконувати завдання).
- Супровід дорослих при виконанні небезпечних робіт чи завдань (поводження з ножем чи ножицями, вогнем свічки, реабілітаційні вправи на тренажерах, спуск в укриття тощо).
- Прибирання дітьми після себе канцтоварів та іншого устаткування приміщень Карітасу (не віник чи миття підлоги – це те, що має робити прибиральниця, але витирання столу чи миття посуду після кулінарного майстер-класу можна зняти).
- Візібіліті на одязі співробітників – діти не зобов'язані одягати фірмові футболки (можливе виключення: табори).
- Банери проєкту (краще на задньому плані).

Під час зйомки рухових активностей в кадрі НЕ МАЮТЬ БУТИ:

- Спідня білизна, купальники.
- Голі дитячі тіла (наприклад, в басейні, під час спорту, танців чи інших розваг).

Загальні рекомендації щодо зйомки:

- Запитуємо про наявність у місцевої організації дозволу на фото-відеозйомку дітей.
- Не фотографуємо проти світла, не обрізаємо ноги і голови.
- Не робимо акценту на релігійних атрибутах дітей (хрестиках, ладанках, підвісках тощо; нас можуть відвідувати діти різних вірувань).
- Не фотографуємо татування (справжні, чи тимчасові).
- Відсутність сексуалізованого характеру дитячих тіл.
- Уважно дивимось, що на футболках у дітей (в об'єktiv не мають потрапляти логотипи брендів, неоднозначні написи, кадри з фільмів чи мультиків).
- Фотографуючи дитину з інвалідністю не робимо основного фокусу на її вразливості.

Додаток 5. Види і ознаки насильства

1. Фізичне насильство	
Фізичне насильство включає в себе будь-які дії, що спричиняють фізичний біль або ушкодження. Це можуть бути удари, побиття, опіки, зламання кісток та інші форми фізичного травмування. Основні характеристики фізичного насильства: • Удари руками, ногами або предметами. • Стукання головою об стіну або підлогу. • Використання гарячих або гострих предметів для спричинення болю. • Заборона доступу до медичної допомоги після спричинення тілесних ушкоджень.	<u>Ознаки фізичного насильства:</u> 1. Постійні або незвичні травми: • Розповідь дитини, що батьки або інші члени сім'ї застосовують до неї або іншої дитини фізичне насильство, погрожують вигнати з дому, перемістити до іншого місця проживання (віддати до інтернатного закладу, влаштувати до лікарні, помешкання інших родичів тощо), про наявність небезпеки з боку тварин, яких утримують у неї вдома. • Намагання дитини приховати травми й обставини їхнього отримання (відмова зняти одяг для медичного обстеження або переодягатися у присутності інших дітей тощо) • Дитина носить одяг, що не відповідає сезону, щоб приховати синяк і травми (сліди насильства). • Синці/опіки, які не відповідають обставинам. • Зміщення суглобів (вивихи), переломи кісток, гематоми, подряпини. • Синці на щоках, очах, губах, вухах, передпліччях, стегнах, кінчиках пальців – місцях, де дитина не може завдати їх собі самотійно. • Рвані рани та переломи в області обличчя, травматична втрата зубів. • Травми ока (крововиливи, відшарування сітківки тощо) • Забиті місця на тілі, голові або сідницях, які мають виразні контури предмета (наприклад, пряжки ремня, лозини) • Скарги дитини на головний біль, біль у животі, зовнішні запалення органів сечовивідних і статевих систем. • Рани та синці у різних фазах загоєння на різних частинах тіла (наприклад, на спині та грудях одночасно). • Сліди від укусів, опіки й інші незвичні для віку дитини фізичні (видимі на невидимі) травми тощо. 2. Поведінкові ознаки: • Боязнь дорослих: дитина проявляє страх перед дорослими або однолітками, уникає фізичного контакту. • Непояснені зміни в поведінці: різка зміна поведінки дитини, включаючи агресію або депресію.

2. Сексуальне насильство

Сексуальне насильство включає будь-які дії сексуального характеру, здійснені щодо дитини без її згоди або шляхом примусу.

До цього виду насильства відносяться:

- Примус до статевих актів або інших дій сексуального характеру.
- Дотики до статевих органів дитини.
- Використання дитини у порнографічних матеріалах.
- Вербальне сексуальне насильство, таке як сексуальні домагання.
- Демонстрація статевих органів дитині.
- Демонстрація дитині еротичних та порнографічних матеріалів.

Ознаки сексуального насильства:

1. Фізичні симптоми:

- Надміру концентрується на одязі, щоб приховати своє тіло, наприклад, одягає багато шарів одягу
- Має фізичні ознаки насилля: синці, кров, припухлість, інші ушкодження геніталій
- Біль у животі, в районі геніталій
- Інфекції статевих шляхів: наявність інфекцій, що передаються статевим шляхом, без відповідних пояснень.
- Неповнолітня вагітність.

2. Поведінкові ознаки (сукупність ознак може свідчити про насилля а окрема ознака слугує маркером):

- Показує та сексуалізує поведінку, нетипову для свого віку
- Має знання про сексуальну поведінку, нетипові для свого віку
- Поводиться як молодша за віком дитина
- Має надмірну цікавість, знання та словниковий запас про сексуальну поведінку нетипову для свого віку
- Не може зупинити гру зі своїми геніталіями, коли про це просять
- Боїться залишатися з конкретною людиною наодинці
- Боїться людей певного типу зовнішності
- Боїться дотиків
- Зміна успішності у навчанні
- Самоушкоджуюча поведінка
- Сексуальні ігри з друзями, іграшками, тваринами
- Малюнки із сексуальним контекстом
- Їсть більше або менше, ніж зазвичай
- Має проблеми зі сном, ходінням чи сидінням, мочиться вночі
- Має часті нічні жахіття
- Відстороненість, депресивна поведінка, непояснювана агресія
- Дитина з'являється з нез'ясованими подарунками, дорогими речами, дружить з людьми, залученими до сексуального насильства / експлуатації

3. Психологічне (емоційне) насильство

Психологічне насильство включає дії, які завдають шкоди емоційному стану дитини, принижують її гідність, викликають страх або відчуття безпорадності. Приклади психологічного насильства:

- Погрози, залякування або образи.
- Ізоляція від друзів і соціального середовища.
- Постійна критика або приниження.
- Ігнорування емоційних потреб дитини.

Ознаки психологічного (емоційного) насильства:

1. Емоційна нестабільність:

- Порушення мови, сну, харчування
- Замкнутість, тривожність, страх або навпаки демонстрація повної відсутності страху, ризикована, зухвала поведінка
- Неврівноважена поведінка
- Агресивність, напади люті, схильність до руйнації, нищення, насильства
- Різка зміна звичної для дитини поведінки на контрастну
- Уповільнене мовлення, нездатність до навчання, відсутність знань відповідно до віку (наприклад, невміння читати, писати, лічити)
- Синдром «маленького дорослого» (надмірна зрілість і відповідальність), страх зробити щось не правильно
- Швидка стомлюваність, знижена спроможність до концентрації уваги
- Демонстрація страху перед появою батьків та/або необхідністю йти додому, небажання йти додому
- Схильність до «мандрів», бродяжництва
- Депресивні розлади
- Спроби самогубства
- Вживання алкоголю, наркотичних речовин
- Наявність стресоподібних розладів психіки, психосоматичних хворіб
- Прояви насильства чи жорстокого поводження щодо тварин чи інших живих істот
- Інші прояви поведінки чи емоційних реакцій, які не відповідають віковим нормам

2. Соціальна ізоляція:

- Уникання однолітків, бажання спілкуватися і гратися із значно молодшими дітьми
- Занижена самооцінка, наявність почуття провини

3. Стосунки з батьками/опікунами:

- Відсутність контакту / тепла між батьками/опікунами і дитиною
- Батьки/опікуни не звертають увагу на дитину
- Батьки/опікуни звинувачують дитину у своїх проблемах
- Батьки/опікуни принижують дитину, обзивають, роблять негативні порівняння.

4. Економічне насильство, занедбання (недбале ставлення)

Економічне насильство передбачає дії, що спрямовані на обмеження доступу дитини до необхідних ресурсів або використання її праці без належної компенсації.

Приклади економічного насильства:

- Використання дитини на важких роботах.
- Використання дитячої праці без оплати.
- Не належне використання соціальних та інших виплат, які спрямовані на дитину.
- Заборона доступу до фінансових ресурсів або основних потреб, таких як їжа або одяг.
- Використання дитини для жебрацтва або примушування до злочинної діяльності з метою отримання грошей.

Занедбання включає ситуації, коли батьки або опікуни не забезпечують дитину базовими потребами, такими як харчування, одяг, медична допомога та освіта. Основні прояви занедбань:

- Відсутність забезпечення дитини необхідною їжею, одягом або медичним обслуговуванням.
- Нехтування освітніми потребами дитини.
- Ігнорування дитини у випадку хвороби або необхідності психологічної підтримки.
- Відсутність забезпечення безпеки дитини, залишення її без нагляду.

Ознаки економічного насильства:

1. Нехтування базовими потребами:

- Дитина голодна або брудна
- Вага дитини, яка значною мірою не відповідає її віковій нормі (за визначенням медичного працівника)
- Часті запізнення, пропуски школи, брудний одяг, одягання не за погодою; втомлений і хворобливий вигляд
- Загальна занедбаність
- Нестача необхідного медичного лікування (дитину не водять до лікаря), пропускання важливих медичних процедур або відсутність доступу до ліків
- Залишення дитини батьками під наглядом незнайомих осіб (також таких, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння)
- Залишення дитини дошкільного віку без догляду протягом тривалого часу як у помешканні, так і на вулиці, а також зі сторонніми особами
- Відсутність іграшок, книжок, розваг тощо
- Антисанітарні умови проживання, відсутність постільної білизни (або постільна білизна рвана та брудна), засобів гігієни
- Відставання дитини в розвитку фізичному, емоційному, розвитку дрібної моторики, пізнавальних здібностей, соціальних навичок і навичок міжособистісного спілкування внаслідок педагогічної занедбаності тощо
- Дитина часто зла, агресивна, завдає собі шкоди

2. Примус до праці:

- Залучення дитини до трудової діяльності (з порушенням чинного законодавства)
- Дитина жебракує, утікає з дому
- Залучення дитини до важкої фізичної праці або примус до роботи замість відвідування школи.
- Дитина постійно втомлена, сонна під час занять / щоденної діяльності
- Дитина має нез'ясовані гроші та / або подарунки
- Дитина приховує інформацію про свій вільний час, має ознаки низької самооцінки, самоушкодження.

Кібернасильство передбачає використання електронних засобів комунікації для завдання шкоди дитині. Приклади кібернасильства: • Залякування або погрози через соціальні мережі. • Використання особистої інформації дитини для її приниження або шантажу. • Розповсюдження фотографій або відеоматеріалів без згоди дитини. • Постійні образи або приниження через електронну пошту або месенджери.	<u>Ознаки кібернасильства:</u> 1. Залякування в Інтернеті: • Образливі повідомлення: постійне отримання дитиною образливих повідомлень або загроз у соціальних мережах або месенджерах. • Розповсюдження особистої інформації: неправомірне поширення приватної інформації, фотографій або відеоматеріалів дитини. 2. Психологічний тиск: • Психологічне залякування: залякування або тиск на дитину через Інтернет з метою маніпулювання її поведінкою.
--	---

Додаток 6. Приклад запитань для співбесіди з кандидатами для роботи з дітьми та вразливими дорослими¹¹⁸

Нижче наведено кілька прикладів запитань, які доречно задавати кандидатам для роботи або волонтерства з дітьми та вразливими дорослими в мережі Карітасу України.

Під час співбесіди пропонується, щоб інтерв'юер задавав, як мінімум, одне з наведених запитань до кожної теми. Рекомендовано наймати чи залучати для роботи з дітьми і вразливими дорослими кандидатів, чиї відповіді потрапляють у категорію «позитивних ознак», тобто знаходяться в зеленому стовпчику. Якщо людина надає одну або дві відповіді, які потрапляють до стовпчика негативних ознак, їх все ще можна залучати до роботи з дітьми та вразливими дорослими, але з додатковою підтримкою або навчанням.

Допускати до роботи з дітьми і вразливими дорослими людей, чиї відповіді містять ознаки ризику і потрапляють у категорію «червоних прапорців», не рекомендується. Ретельно обдумайте погодження такого працевлаштування чи волонтерства.

Приклади запитань для співбесіди	Позитивні ознаки	Негативні ознаки	Ознаки ризику (червоні прапорці)
<i>Тема: «Мотивація»</i> 1) Чому Ви вирішили працювати з дітьми / вразливими дорослими? 2) Розкажіть про ваш останній досвід роботи з дітьми / вразливими дорослими. 3) Що ваша робота з дітьми / вразливими дорослими навчила вас?	Переконлива відповідь про збалансоване розуміння себе та всіх умов роботи. Приклади того, що людина розглядала й інші напрямки для працевлаштування. Реалістична оцінка всіх викликів роботи з дітьми / вразливими дорослими.	Людина керується особистими потребами, не цікавиться потребами інших. Виражає нереалістичне уявлення про роботу з дітьми / вразливими дорослими. Не виявляє здатності розглядати інші напрямки для працевлаштування.	Демонструє недостатнє розуміння потреб дітей / вразливих дорослих та їх кордонів. Або описує незрозумілі кордони дітей / вразливих дорослих, як наприклад «дружити з ними». Виявляє відсутність розуміння потреб дітей / вразливих дорослих, а також їх очікувань. Виражає високі і нереалістичні очікування від дітей / вразливих дорослих.

			Хоче, щоб посада відповідала його (її) очікуванням, а не очікуванням дітей / вразливих дорослих. Використовує недоречну мову, коли говорить про дітей / вразливих дорослих. Нечітко і незрозуміло описує свій досвід роботи з дітьми / вразливими дорослими.
<i>Тема: «Останнє місце роботи»</i> 1) Чому Ви залишили своє останнє місце роботи? 2) Чи проводилось розслідування щодо вас, як суб'єкта порушення, на останньому місці роботи?	Відверто відповідає на запитання, дає пояснення.	Звільнився/лась чи був/ла звільненим/ою з останнього місця роботи з «особистих причин».	Розкриває свою неналежну поведінку. Не може пояснити прогалин чи невідповідності.
<i>Тема: «Знання про убезпечення і захист дітей та вразливих дорослих»</i> 1) Якби хтось із батьків (опікунів, родичів) подав скаргу чи зробив зауваження вашому колезі, що б Ви зробили? 2) Якби у Вас були підозри щодо колеги про його (її) поведінку або ставлення до дітей / вразливих дорослих, чи догляду за ними, що б Ви зробили?	Виявляє розуміння обов'язку повідомляти про будь-які порушення щодо дітей та вразливих дорослих в організації, а також звернення до державних органів і служб (поліція, служба у захисту дітей, омбудсмен тощо).	Нечітко розуміє обов'язок щодо повідомлення про випадки насильства і порушень щодо дітей і вразливих дорослих.	Відсутність розуміння щодо розкриття і реагування на порушення щодо дітей та вразливих дорослих.

3) Убезпечення і захист дітей та вразливих дорослих є важливою частиною нашої роботи. Чи можете Ви навести приклади, який внесок Ви могли б здійснити, щоб організувати безпечне середовище для дітей / вразливих дорослих?			
<i>Тема: «Дисципліна»</i> 1) Розкажіть про будь-який випадок, коли дитина / вразливий дорослий поводитись так, що це викликало у Вас занепокоєння. Що Ви робили в такій ситуації? Чи залучали Ви ще когось до цієї ситуації? 2) Розкажіть про випадок, коли Ви працювали з дітьми / вразливими дорослими і Ваш авторитет опинився під сумнівом (вас не слухали чи не сприймали). Як Ви реагували? Які стратегії Ви використовували для налагодження ситуації? Чи маєте Ви зараз ідеї, як могли краще справитися з тією ситуацією?	Описує досвід, в якому спокійно просив/ла дітей / вразливих дорослих щось зробити, допомогти у налагодженні ситуації, виправленні речей, які викликали занепокоєння – наприклад, навести порядок у класі чи покласти розкидані речі. Схильний/а до відкритого обговорення проблем з дітьми / вразливими дорослими. Встановлює правила і кордони з дітьми та вразливими дорослими, контролює їх.	Описує ситуації, в яких дозволяє дітям / вразливим дорослим не слухатися його/її лише через те, що вони діти / вразливі дорослі. Готовий зупинити «погану» поведінку дітей / вразливих дорослих фізичними методами (навіть якщо вони можуть самостійно контролювати себе і зупинитися).	Завжди або систематично зупиняє «погану» поведінку дітей / вразливих дорослих фізичними методами (навіть якщо вони можуть самостійно контролювати себе і зупинитися). Використовує фізичну силу, щоб змусити до дисципліни. Використовує некоректну мову з дітьми / вразливими дорослими.
<i>Тема: «Досвід»</i> 1) Опишіть Ваш досвід роботи з дітьми або дорослими, які належать до різних культур, національностей чи говорять різними мовами?	Має актуальний досвід та може визначати особливі потреби дітей та дорослих, які належать до різних культур, національностей чи говорять різними мовами.	Не має чіткого розуміння або досвіду роботи з дітьми та дорослими різних культур, національностей чи тих, хто говорить різними мовами.	Не розуміє поняття та суті культурного і мовного різноманіття дітей та дорослих

Додаток 7. Глосарій

Афілійовані особи	Партнерські організації і їх персонал, донори проєктів, консультанти, підрядники і/або будь-які треті особи, що можуть залучатися до реалізації програм і заходів організацій-членів мережі Карітасу України.
Бенефіціари	Фізичні особи, групи чи організації, які отримують благодійну допомогу, в тому числі відповідну вигоду, прямо чи опосередковано, у рамках реалізації проєктів, програм чи заходів.
Безпека	Запобігання нещасних випадків (які можуть бути або можуть не бути пов'язані з людьми, але в будь-якому випадку не є навмисними) та запобігання зловмисній діяльності людей (грабежі, пограбування, терористична діяльність тощо).
Безпека дітей	Сукупність заходів, спрямованих на запобігання та реагування на ризики, які загрожують фізичному, емоційному або психологічному здоров'ю дітей.
Вразливі дорослі	Особи, старші 18 років, які внаслідок віку, статі, інвалідності, функціональних порушень, захворювань, бідності, умов, в яких вони перебувають, або в результаті соціальної та іншої нерівності, переміщення або кризи є або можуть бути неспроможними піклуватися про себе або захистити себе від зловживань чи експлуатації.
Відкат	Див. «Корупція».
Вимагання	Див. «Корупція».
Волонтер	Фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність, надаючи волонтерську допомогу.
Волонтерська діяльність	Добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги.
Дискримінація	Ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій законодавством, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними. ¹²⁰
Дитина	Будь-яка особа віком до 18 років (незалежно від локальної/ регіональної специфіки визначення віку досягнення повноліття). ¹²¹
Дитяча праця	Позначає будь-яку економічну діяльність, що здійснюється особою, яка не досягла 16 років.

Домагання	Поведінка, яка, ґрунтуючись на расі, кольорі шкіри, релігії, статі, національному походженні, віці, інвалідності або наявності генетичної хвороби тощо, може образити або принизити іншу людину, чи поведінка, яка систематично порушує межі інших людей, в тому числі психологічний тиск.
Емоційне (психологічне) насильство	Див. «Зловживання».
Експлуатація	Будь-яке зловживання або спроба зловживання становищем незахищеності, ієрархією повноважень чи довіри для отримання грошових, соціальних або політичних прибутків. Існують різні типи експлуатації, а саме: 1. Сексуальна експлуатація: будь-яке фактичне зловживання чи спроба зловживання вразливим становищем, владою чи довірою з метою отримання вигоди (матеріальної, соціальної чи політичної) шляхом сексуальної експлуатації іншої особи.¹²² 2. Дитяча праця: наймана праця, в тому числі зайняття у підприємницькій діяльності осіб, які не досягли віку трудової дієздатності, що загрожує їх фізичному та психологічному розвитку та порушує їх основні права. 3. Торгівля людьми: див. «Торгівля людьми». 4. Секс заради виживання: заняття сексом або примушення до сексу як до крайнього способу виживання у випадку, коли дитина або вразливий дорослий живуть в бідності або в надзвичайній ситуації. Це транзакційний секс в обмін на їжу, воду, ліки, притулок, гроші та будь-які інші необхідні потреби для цілісного виживання людини.
Жорстоке поводження	Будь-які дії або бездіяльність, які завдають шкоди фізичному, емоційному або психічному здоров'ю особи.
Зanedбання	Див. «Зловживання».
Захист	Відповідальність та вживання заходів щодо запобігання та реагування в разі жорстокого поводження, експлуатації, порушення прав дитини чи вразливих дорослих, що включає: підвищення рівня обізнаності, сприяння навчанню, виявлення та реагування на всі скарги, моніторинг та оцінювання заходів захисту, а також персональну відповідальність.
Захист даних	Систематичне вжиття комплексу інституційних, технічних та організаційних заходів з метою захисту права на приватність у контексті збору, зберігання, використання та розкриття персональних даних. ¹²⁴
Захист дітей	Запобігання насильству, експлуатації та жорсткому поводженню з дітьми та реагування на них, включаючи сексуальну експлуатацію та зловживання, торгівлю людьми, дитячу працю та інші шкідливі практики.

Заходи дисциплінарного стягнення

Обмежувальні заходи (санкції), що застосовуються установою/ організацією за результатами проведеного розслідування до особи, яка вчинила відповідне порушення, або були б застосовані у випадку, коли факт вчинення порушення був би підтверджений за результатами розслідування, завершеного після звільнення особи з цієї установи/організації.¹²⁵

Згода

Див. "Інформована згода".

Будь-яка дія чи бездіяльність, що завдає шкоди іншій людині. Це може включати фізичне насильство, емоційне насильство, сексуальне насильство та занедбання. Це також включає зловживання в Інтернеті та/або через мобільні технології. Існують різні типи зловживань, зокрема:

1. Сексуальне насильство: будь-який фактичний або загрозовий сексуальний акт насильства, вчинений проти дитини чи дорослого, силою чи в нерівних або примусових умовах. Приклади сексуального насильства включають зґвалтування, насильницький сексуальний контакт, наприклад небажаний дотик та безконтактне сексуальне насильство, такі як секстекстінг (відправка sms сексуального характеру) та вербальні чи поведінкові сексуальні домагання.

2. Фізичне насильство: фактична або ймовірна фізична шкода, завдана дитині чи дорослому, наприклад, удари, удари ногою або стрясання, коли є певна інформація або обґрунтовані підозри, що травма була завдана або її настанню свідомо не запобігли.

3. Психологічне насильство: шкода, завдана постійним або жорстким емоційним знущанням або ігноруванням, наприклад, принизливими покараннями, погрозами, знущаннями та не наданням турботи та ласки.

4. Економічне насильство: форма домашнього насильства, що включає умисне позбавлення житла, їжі, одягу, іншого майна, коштів чи документів або можливості користуватися ними, залишення без догляду чи піклування, перешкоджання в отриманні необхідних послуг з лікування чи реабілітації, заборону працювати, примушування до праці, заборону навчатися та інші правопорушення економічного характеру.¹²⁶

5. Занедбання: шкода, яка завдається у випадку, коли не задовольняються основні потреби, такі як їжа, тепло та медична допомога, або коли відсутнє запобігання впливу будь-якого виду небезпеки.

Зловживання

Зловживання має місце тоді, коли особа використовує своє право всупереч меті, задля якої таке право за нею визнається, або використовує його так, що спосіб використання є явно непропорційним до цієї мети.¹²⁷

Інвалідність

Міра втрати здоров'я людини у зв'язку із захворюванням, травмою чи її наслідками або вродженими порушеннями.

Добровільно надана учасником згода на використання інформації у вказаний спосіб.

**Примітка: у випадку необхідності отримати інформовану згоду від дитини слід враховувати вікові особливості цієї категорії – необхідно отримати інформовану згоду також від одного з батьків чи опікуна дитини. Особи з інвалідністю можуть потребувати відповідної підтримки в процесі надання такої згоди з огляду на специфіку наявних порушень. В будь-якому випадку, навіть за умови отримання інформованої згоди, її в будь-який час можливо відкликати. Більш того, особа, яка відповідає за збір інформації, зобов'язана оцінити потенційні наслідки її використання для особистої безпеки надавача та інших залучених до процесу осіб, а також мінімізувати будь-який ризик, пов'язаний із завданням шкоди в результаті використання цієї інформації.¹²⁸*

Інформована згода

¹²⁵ UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts 2016. International Institute for the Unification of Private Law (UNIDROIT), Rome. 460 pp

Інформація	Будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді. ¹²⁹
Інцидент	Пригода, подія чи випадок, що пов'язаний з порушенням системи Убезпечення або підозри про таке порушення.
Конфіденційна інформація	Інформація про фізичну особу; інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, а також інформація, визнана такою на підставі закону. Конфіденційна інформація може поширюватися за бажанням (згодою) відповідної особи у визначеному нею порядку відповідно до передбачених нею умов, якщо інше не встановлено законом. ¹³⁰
Конфлікт інтересів	Наявність особистого інтересу, що впливає або потенційно може вплинути на неупереджене та об'єктивне виконання своїх службових обов'язків.
Корупція	Використання уповноваженою особою, наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди уповноваженій особі, або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей. Корупція охоплює різні форми активної чи пасивної неправомірної поведінки, зокрема, але не виключно: 1. Хабарництво – пропозиція, дача (активний підкуп), отримання, вимагання або прийняття (пасивна корупція) чогось цінного з метою впливу на дії посадової особи при виконанні нею громадських та статутних зобов'язань. 2. Відкат – форма підкупу шляхом переговорів, при якій особа отримує хабар (тобто винагорода, яка обговорюється заздалегідь: гроші, товари чи послуги, що передаються) в обмін на надані послуги. Відкат відрізняється від інших видів хабарів тим, що мається на увазі попередня змова між двома сторонами, а не однією стороною, яка вимагає хабар у іншої. Метою відкату, як правило, є спонукання іншої сторони до співпраці у незаконній схемі. 3. Корупція відносно подарунків охоплює випадки, коли подарунок чи інша фінансова винагорода пропонується, дається, запитується чи отримується з розрахунком отримати послугу у відповідь. 4. Непотизм (Кумівство) – надання переваг членам родини чи друзям незалежно від їх компетенції. До працівників ставляться сприятливо через особисті стосунки, а не через професійну та об'єктивну оцінку їхніх навичок та кваліфікації. 5. Вимагання – незаконна вимога або отримання грошей чи майна шляхом залякування. Вимагання може включати погрози фізичної або матеріальної шкоди, погрози звинуватити когось у злочині або погрози розкрити певну небажану для розкриття інформацію. 6. Розкрадання – привласнення або неправомірне використання майна чи коштів, законно довірених особі в силу її повноважень.

Корупція відносно подарунків

Див. «Корупція».

Насильство щодо дитини

Відповідно до Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), «неналежне поводження з дітьми, яке іноді називається насильством над дитиною чи недбальством щодо дитини, включає всі форми фізичного та емоційного неналежного поводження, сексуальні домагання, недбалість та експлуатацію, що призводить до потенційної шкоди здоров'ю дитини, її гідності. В межах цього широкого поняття, можна виокремити п'ять підтипів – *фізичне насильство, сексуальне насильство; недбальство та недбале ставлення; емоційне насильство; експлуатація*».¹³¹

Необґрунтований

Випадок, коли наявних доказів було недостатньо для того, щоб завершити розслідування чи в процесі розслідування дійшли висновку, що доказів недостатньо для того, щоб встановити факт вчинення порушення системи Убезпечення, з низки причин – це не завжди означає, що обвинувачення було визнано неправдивим.

Непотизм (кумівство)

Див. «Корупція».

Обвинувачення в сексуальній експлуатації та порузі

Інформування про вчинення діянь сексуальної експлуатації чи наруги, яке після проведення відповідної перевірки було визнано таким, що містить достатньо інформації для ініціації розслідування.¹³²

Обґрунтований

Під час розслідування було встановлено, що наявні достатні докази для встановлення факту вчинення порушення системи Убезпечення.

Особа з інвалідністю

Особа зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими.¹³³

Особистий інтерес

Перевага для себе чи для членів родини, родичів, друзів та осіб чи організацій, із якими працівники мають чи мали ділові або політичні стосунки.

Партнер з імплементації (імплементуючий партнер)

Структура, яка підзвітна і несе відповідальність за забезпечення належного використання ресурсів, наданих установою-донором, а також за імплементацію та керівництво означеної програми згідно робочого плану. Такими партнерами можуть бути (перелік не обмежується вказаними найменуваннями): урядові установи, міжурядові структури, ГО, які відповідають встановленим для партнерства критеріям, та агентства ООН.¹³⁴

¹³² Стосується інформації про: суб'єкта повідомлення, потерпілу особу (осіб), свідків, дані криміналістичної експертизи, додаткові свідчення та факти на підтвердження тощо.

Персонал гуманітарного сектору	Всі співробітники, залучені до забезпечення захисту та/або надання допомоги постраждалому населенню, які є суб'єктом договірних відносин із організаціями-учасницями/партнерами, включаючи мотивований персонал зі спільнот-бенефіціарів. Мається на увазі персонал гуманітарних організацій та місій, включно зі структурами ООН, міжурядовими організаціями, партнерами з імплементації, НУО та відповідними організаціями, які функціонують на рівні спільнот (оплачуваний персонал, волонтери, контрактні працівники, консультанти, мотивований персонал та інші особи, які виконують відповідні функції від імені будь-якої гуманітарної організації чи місії, незалежно від виду чи строку дії їхнього договору). ¹³⁵
Персональні дані	Відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована. ¹³⁶
Підозра	Особа, яку підозрюють у зловживанні, експлуатації чи свідомому допущенні жорстокого поводження з дитиною або з вразливими дорослими. Такі зловживання чи експлуатація можуть заподіяти фізичну, сексуальну, емоційну, психологічну чи іншу шкоду людині. Розслідування повинно визначати вину підозрюваного.
Первинна оцінка	Огляд отриманої інформації з метою визначення необхідності ініціації розслідування або збору додаткової інформації для прийняття відповідного рішення. ¹³⁷
Переслідування	Небажана, постійна або нав'язлива увага особи чи групи до іншої особи, що викликає страх, тривогу, емоційний чи психічний стрес і є однією із форм домагання.
Персонал	Працівники Карітасу України, включно з усіма працівниками, керівництвом, членами правління, стажерами і волонтерами.
Побоювання	Причина виникнення тривоги або занепокоєння, що на певному етапі не є підкріплена доказами і не визнана правдивою ¹³⁸ . У контексті сексуальної експлуатації та наруги - підозра та/або чутки, що персонал організації, програми чи місії причетний (у минулому чи зараз) до завдання шкоди.
Повідомлення про потенційний інцидент	Надана інформація (заявником чи іншою особою (джерелом) про поведінку, яка може містити ознаки порушення системи Убезпечення, в тому числі в частині протидії сексуальній експлуатації та нарузі, а також положень кодексу етики та поведінки, але потребує перевірки.
Політика абсолютної (нульової) нетерпимості	Політика, що встановлює заборону на будь-які прояви порушень системи Убезпечення з боку персоналу, включно з партнерами з імплементації, та визначає обов'язковим притягнення до відповідальності у випадку вчинення таких дій.
Порушення	Будь-які форми порушення вимог системи Убезпечення, в тому числі інциденти будь-яких посягань щодо дітей, дитячої праці, зловживань, експлуатації, домагань, торгівлі людьми, шахрайства і корупції, конфлікту інтересів.
Постраждала особа	Особа, якій було завдано шкоду або яка у будь-якій формі постраждала в зв'язку з порушенням системи убезпечення.

¹³⁵ Inter-Agency Standing Committee (2016): Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanism, p.x

¹³⁸ Protekñón (2019): 20 core elements: a toolkit to strengthen safeguarding report-handling, Bond

Примусова праця	Ситуації, в яких людей примушують до роботи шляхом застосування насильства чи залякування, або більш замаскованими засобами, такими як накопичена заборгованість, зберігання посвідчень особи або погрози розкриття інформації імміграційним органам.
Професійна етика	правила, що визначають поведінку спеціаліста у службовій обстановці; норми, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам в колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов'язків.
Розкрадання	Див. «Корупція».
Розслідування	Аналітичний процес, що передбачає збір інформації для визначення факту порушення відповідної норми чинного законодавства і у випадку підтвердження порушення – притягнення винних осіб чи організацій до відповідальності. ¹⁴⁰
Секс в комерційних цілях	Будь-який сексуальний акт, за рахунок якого будь-якою особою надається або отримується будь-яка цінність.
Секс заради виживання	Див. «Експлуатація».
Сексуальна експлуатація	Див. «Експлуатація».
Сексуальне насильство	Див. «Зловживання».
Сексуальні домагання	Див. «Домагання».
Сексуальна наруга	Будь-яке фактичне зловживання чи спроба зловживання вразливим становищем, владою чи довірою з метою отримання послуг сексуального характеру, включаючи, але не обмежуючись, вчинення дій чи погрозу вчиненням дій сексуального характеру проти статевої недоторканності у нерівних умовах чи в умовах примусу, із застосуванням сили (включно з безконтактною взаємодією та вчиненням діянь сексуальної експлуатації і наруги у кіберпросторі). Примітка: будь-які дії сексуального характеру з залученням дітей є сексуальною наругою.
Система Убезпечення	Сукупність всіх вимог, правил і процедур, що стосуються забезпечення і затверджені у положеннях відповідних політик і процедур.
Скаржник	Особа, яка виявляє та повідомляє про підозрювані випадки порушень системи Убезпечення.
Суб'єкт повідомлення/розслідування	Особа, дії якої є об'єктом розслідування/повідомлення. ¹⁴¹

Торгівля людьми	Здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, а так само вербування, переміщення, переховування, передача або одержання людини, вчинені з метою експлуатації, у тому числі сексуальної, з використанням обману, шахрайства, шантажу, уразливого стану людини або із застосуванням чи погрозою застосування насильства, з використанням службового становища або матеріальної чи іншої залежності від іншої особи, що відповідно до Кримінального кодексу України визнаються злочином.
Уповноважені особи	Співробітники установи/структури, які здійснюють контроль, опрацьовують дані і мають доступ до інформації про будь-які порушення, а також несуть відповідальність за реєстрацію й подальшу обробку звернень.
Фаворитизм	Тип комунікації і культура поведінки, за якої проявляється тенденція надавати перевагу у рішеннях і судженнях, несправедливе, упереджене заступництво улюбленцям (виділеним особам).
Фізичне насильство	Див. «Зловживання».
Фізичне (тілесне) покарання дитини	Будь-яке покарання, під час якого використовується фізична сила та мається на меті спричинення певного ступню болю чи дискомфорту, навіть незначеного. ¹⁴²
Хабарництво	Див. «Корупція».
Цькування (булінг/мобінг)	Прояв агресії з подальшим залякуванням особистості і появою можливості її повного підпорядкування собі і своїм інтересам.
Чутлива скарга	Вислів та твердження про те, що щось є незадовільним або неприйнятним відносно встановленої системи Убезпечення, і/або існують підозри щодо порушення системи Убезпечення, пов'язані з діями/бездіяльністю Працівників чи Афілійованих осіб.
Шахрайство	Заволодіння чужим майном або набуття права на чуже майно шляхом обману або зловживання довірою. ¹⁴³

Корисні посилання:

1. Система Убезпечення Карітасу України:

Карітас України. URL: <https://caritas.ua/>

Коротко про систему Убезпечення. URL: <https://caritas.ua/sfg/>

Відеоролики про систему Убезпечення в мережі Карітасу України. URL: https://www.youtube.com/playlist?list=PL5Ui9vq8pgDGKqtsCOLNPH3vbKK4vTyf_

Політики і процедури системи Убезпечення Карітасу України. URL: <https://caritas.ua/sfg/>

Онлайн форма для подання звернення чутливого характеру. URL: <https://caritas.ua/sos/>

2. Організації та ресурси:

Caritas Internationalis. URL: <https://www.caritas.org/>

Caritas Europa. URL: <https://www.caritas.eu/>

Sphere project. URL: <https://spherestandards.org/resources/>

Офіційний вебпортал парламенту України. Законодавство України.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

Карітас-Спес Україна. URL: <https://caritas-spes.org/ua>

Ла-Страда Україна. URL: <https://la-strada.org.ua/>

Національне агентство з питань запобігання корупції. URL: <https://wiki.nazk.gov.ua/>

Національна соціальна сервісна служба України. URL: <https://nssu.gov.ua/>

Обласні картки допомоги та перенаправлення для постраждалих від насильства та надавачів допомоги UNFPA. URL: https://ukraine.unfpa.org/uk/publications/referral_cards_regions

Омбудсман України. URL: <https://ombudsman.gov.ua/>

Онлайн-сервіс YouControl. URL: <https://youcontrol.com.ua/>

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності. URL: https://d1h79zlgft2zs.cloudfront.net/uploads/2016/01/CHS_Ukrainian_2014.pdf

Посібник Сфери. Гуманітарна Хартія і Мінімальні стандарти гуманітарної допомоги. URL: <https://handbook.spherestandards.org/uk/sphere/#ch001>

Центр гідності дитини УКУ. URL: <https://cdc.ucu.edu.ua/uk/>

Центр ресурсів та підтримки з убезпечення для Східної Європи. URL: <https://easterneurope.safeguarding-supporthub.org/ua>

ЮНІСЕФ Україна. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/>

3. Навчальні курси та матеріали:

Зрозуміло про конфлікт інтересів. URL: <https://prometheus.org.ua/prometheus-free/conflict-awareness-nazk/>

Курс «Безпека дитини – відповідальність дорослого». URL: <https://cdc.ucu.edu.ua/uk/opportunities/kurs-bezpeka-ditini-vidpovidalnist-doroslih/>

Міжнародний онлайн-курс «Safeguarding. Безпека дитини в середовищі церкви». URL: <https://cdc.ucu.edu.ua/uk/opportunities/mizhnarodnij-onlajn-kurs-safeguarding-bezpeka-ditini-v-seredovishi-cerkvi/>

Навчальний курс «Торгівля людьми: як захистити себе та близьких». URL: <https://prometheus.org.ua/prometheus-free/protect-from-trafficking/>

Онлайн-курс основи антикорупції для всіх і кожного. URL: <https://study.nazk.gov.ua/kursi/courses/osnovi-antikorupciyi-dlya-vsikh-i-kozhnogo/>

Освітня платформа Дія.Освіта. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/>

Серія модулів УНЗ ООН із протидії корупції. URL: https://grace.unodc.org/grace/en/academia/module-series-on-anti-corruption_ukrainian.html