



ul. Ks. Stanisława Staszica 5, 42-200 Częstochowa

tel./fax +48 34 368 05 82, +48 506 394 610

e-mail: caritas@caritas.czyst.pl, www.caritas.czyst.pl

Adres do korespondencji: ul. Ks. Stanisława Staszica 14, 42-200 Częstochowa

Порядок роботи зі звітамиб

відгуками, скаргами та запитами бенефіціарів проекту:

- „EA18/2022 – Підтримка Карітасу в Польщі для людей, які постраждали від конфлікту в Україні” та
- „UASC – Комплексна підтримка українських дітей із прийомних сімей та їх опікунів”

впроваджується Карітасом Ченстоховської архідієцезії

а також визначення механізму реагування та реагування на звіти.

З дня 30 марта 2023 г.

Загальні положення

§1

Карітас Ченстоховської архієпархії запроваджує цей Порядок з метою:

- 1) забезпечення відповідальності Спільноти Карітас у сфері безпеки та захисту бенефіціарів, зокрема неповнолітніх, людей похилого віку та безпорадних дорослих у рамках реалізації Проектів:
 - „ EA18/2022 – Підтримка Карітасу в Польщі для людей, які постраждали від конфлікту в Україні ” та
 - „UASC – Комплексна підтримка українських дітей із прийомних сімей та їх опікунів ”.
- 2) надання можливості бенефіціарам проекту подавати відгуки, скарги та запити, а також бажані чи небажані ситуації в рамках реалізації проекту;
- 3) визначення механізму реагування та відповіді на Повідомлення.

Визначення термінів, що містяться в Порядку

§2

Для цілей цього Порядку встановлюються такі визначення:

- 1) **Безпека та захист** - вся діяльність, пов'язана із забезпеченням безпеки в життєвій, фізичній, емоційній та психічній сферах усіх фізичних осіб, які користуються допомогою в рамках Проектів або звертаються за такою допомогою. Безпека та захист передусім призначені для того, щоб **гарантувати відповідальність Спільноти Карітас** за забезпечення захисту гідності та права на життя без насильства та експлуатації всіх людей, особливо дітей, людей похилого віку та вразливих дорослих. Безпека та безпека визначає поведінку, заборонену для Спільнот Карітасу, визначену як будь-яка форма насильства або експлуатації людей, які є залежними через факт використання чи звернення за допомогою в рамках Проектів.
- 2) **Процедура** - набір правил, викладених у цьому документі, що визначає, як працювати зі звітами, що містять інформацію про відгуки, скарги та запити бенефіціарів проекту, і визначає механізм реагування та відповіді на звіти.
- 3) **Проект** – Діяльність Карітасу з надання допомоги, що відбувається в одному чи кількох закладах, здійснюється на основі договорів:
 - a. „EA18/2022 – Підтримка Карітасу в Польщі для людей, які постраждали від конфлікту в Україні” та
 - b. „UASC – Комплексна підтримка українських дітей із прийомних сімей та їх опікунів”.
- 4) **Бенефіціар** – будь-яка фізична особа, яка користується допомогою в рамках Проектів або звертається за такою допомогою, а також будь-яка фізична особа, яка подає Заявку для отримання захисту від свого імені чи від імені третьої сторони;
- 5) **Громада Карітас** - співробітники, волонтери, підрядники, постачальники/отримувачі послуг, партнери, донори та інші фізичні особи, залучені до реалізації Проектів, які відповідають за Бенефіціарів, піклуються про них або надають їм послуги.
- 6) **Спеціаліст з безпеки та захисту** - контактна особа, призначена для виконання всіх завдань, пов'язаних із безпекою та охороною;
- 7) **Особа, яка приймає зголошення** – особа/особи, уповноважені директором Карітасу Ченстоховської архідієцезії приймати заявки та перевіряти вміст скриньок для зворотнього зв'язку.
- 8) **Спеціаліст з моніторингу та оцінки** - особа, на яку покладено завдання щодо моніторингу, оцінки та звітності за дотриманням Порядку;
- 9) **Заклад** - осередки, центри, будинки та інші місця, де здійснюються окремі заходи в рамках реалізації Проектів, у тому числі партнерські центри та центри або на основі договорів про співпрацю/доручення тощо.

Обсяг предмета

§ 3

1. Процедура гарантує кожному право подавати матеріали та думки щодо підтримки, яку надає Спільнота Карітас у рамках Проектів, шляхом подання.
2. Під Зголошенням розуміється інформація щодо:
 - 1) порушення, зокрема ті, що полягають у вчиненні заборонених дій, зазначених у § 3 розд. 4 Процедури спільноти Карітас;
 - 2) не практикує відношення до захисту гідності всіх людей, особливо дітей, людей похилого віку та безпорадних дорослих, та їхнього права на життя без насильства та експлуатації з боку Спільноти Карітас;
 - 3) недотримання Кодексу поведінки для співробітників і волонтерів проекту та Політики щодо безпеки та захисту дітей;
 - 4) позитивний/негативний висновок щодо підтримки, наданої в рамках Допомоги Карітас;
 - 5) запит на інформацію;
3. інші загальні пропозиції щодо Допомоги Карітас; надається через Скриньку зворотнього зв'язку, контактний телефон, контактну електронну пошту, контактний лист, а також безпосередньо в усній розмові зі спеціалістом з питань безпеки та захисту або особою, яка приймає Звіт. Zgłoszenia może dokonać:
 - 1) Бенефіціар;
 - 2) член Спільноти Карітас;
 - 3) третя сторона, яка знає, має занепокоєння або підозрює зловживання з боку Спільноти Карітас.
4. Спільнота Карітас, згідно з визначенням, що міститься в §2 пункт 5), зобов'язана суворо дотримуватися заборони вчинення наступних заборонених дій:
 - 1) Недотримання національного законодавства, законодавства Європейського Союзу та міжнародного права.
 - 2) **Насильство**, яке розуміється як навмисне жорстоке поводження, яке може порушити безпеку, добро та гідність Бенефіціара, особливо дітей, людей похилого віку та безпорадних дорослих. Особливо:
 - a. сексуальне насильство - включає непристойні дотики, використання сексуальної лексики, надсилання повідомлень, фотографій або зображень сексуального характеру (секстинг), показ порнографічних матеріалів, фотографування порнографічного характеру, згвалтування та сексуальне насильство;
 - b. фізичне насильство - включає побиття, тряску, ногами, щипання, штовхання/тягання, хапання, спалювання, калічення геніталій, катування;
 - c. емоційне насильство/переслідування – включає обзивання, образи, принизливі покарання, постійне висміювання когось, повторне чи ненавмисне дражнення, навмисне чи ненавмисне втручання в роботу, погрози, постійну критику, постійне ганьблення, виключення та ізоляцію, заподіяння будь-якої емоційної шкоди включаючи приниження або створення ворожого середовища для Бенефіціара;
 - d. дискримінація, яка розуміється як будь-яка фізична, вербальна або візуальна поведінка з ознаками жорстокого поводження через походження, матеріальний стан, національність, етнічне походження, расу, релігію, зовнішність, здоров'я, стать, інвалідність, рівень інтелекту;

- e. недбалість, що розуміється як хронічна або випадкова нездатність задовольняти основні фізичні та психічні потреби, відсутність належного догляду, освіти, догляду та захисту у сфері діяльності з догляду в установах, які здійснюють цю форму діяльності, що спричиняє розлади, труднощі в розвитку, загрожує здоров'я та життя пільговика або відсутність направлення за медичною допомогою, що безпосередньо загрожує здоров'ю та життю бенефіціара
 - f. домашнє насильство, яке розуміється як одноразова або повторна навмисна дія чи бездіяльність, що порушує права чи особисті права близьких (у значенні статті 115 § 11 Кримінального кодексу), а також інших людей, які проживають або господарюють разом, зокрема наражати цих осіб на ризик втрати життя, здоров'я, посягати на їхню гідність, тілесну недоторканість, свободу, у тому числі статеву, заподіяти шкоду їх фізичному чи психічному здоров'ю, а також заподіяти страждання та моральну шкоду особам, які постраждали від насильства;
 - g. економічне/матеріальне насильство – відмова чи обмеження доступу до спільних коштів чи відбирання зароблених грошей, перешкоджання чи обмеження зайняття оплачуваної роботи, а також знищення об'єктів тощо.
- 3) **Експлуатація**, що розуміється як застосування сили або інших форм примусу з метою отримання згоди Бенефіціара на будь-яку поведінку, яка загрожує його гідності або здійснюється з метою досягнення фінансових, соціальних, особистих чи політичних вигод. Особливо:
- a. викрадення, шахрайство, введення в оману, зловживання владою або службовим становищем;
 - b. надання та отримання платежів або інших матеріальних/нематеріальних благ;
 - c. сексуальне насильство - насильство або спроби зловживання вразливістю, нерівними відносинами влади чи довірчими стосунками в сексуальних цілях;
 - d. дитяча праця - будь-яка оплачувана діяльність, яку виконує дитина віком до 15 років. У віці від 15 до 18 років допускається робота, якщо вона не завдає шкоди фізичному та психічному здоров'ю або навчанню дитини;
 - e. д. торгівля людьми - (безперервна експлуатація) практика вербування, транспортування людей в межах або до іншої країни з використанням обману, примусу, погроз або сили з метою використання цієї особи, наприклад, для примусової праці, або отримання даних про людей для мета здійснення торгівлі людьми .
- 4) Приховування знань, занепокоєнь або підозр щодо забороненої поведінки спільноти Карітасу;
- 5) Недотримання Кодексу поведінки для співробітників і волонтерів проекту та Політики щодо безпеки та захисту дітей.
5. Каталог заборонених видів поведінки, зазначених у § 3 розд. 4. можуть бути визначені в додаткових документах, необхідних для реалізації Проектів, з урахуванням конкретної категорії бенефіціарів (див. § 3 розділ 4 підпункт 5 для прикладу).

Види звітів

§ 4

У зв'язку зі змістом Зголошень та з метою відповідного реагування та вжиття відповідних пояснювальних і коригувальних дій ми розрізняємо два типи Зголошень:

- 1) Звіти, що містять важливу (конфіденційну) інформацію, що стосується, зокрема, порушень, пов'язаних з:
 - a) Недотримання національного права, права Європейського Союзу та міжнародного права;
 - d) Насильство або експлуатація бенефіціарів;
 - e) Корупція та шахрайство, скоєне Спільнотою Карітас;
 - f) Порушення або нехтування зобов'язанням щодо забезпечення стандартів безпеки та захисту бенефіціарів Спільнотою Карітас;
 - g) Недотримання Кодексу поведінки для працівників і волонтерів і Політики щодо безпеки та захисту дітей.
- 2) Повідомлення без важливої (конфіденційної) інформації, це інші питання, не перелічені в § 4 підпункті 1) і пов'язані з реалізацією Проектів.

Конфіденційність

§5

1. Під час розгляду Звітів, зокрема Звітів, зазначених у § 4 п. 1), кожна особа, яка отримує доступ до важливої (чутливої) інформації, зобов'язана зберігати конфіденційність.
2. Пояснювальна процедура, розпочата на підставі Звіту, зазначеного в §4(1), є конфіденційною, і кожна особа, яка отримала інформацію, і бере участь у цьому провадженні, зобов'язаний зберігати в таємниці факти, які йому стали відомі під час провадження, та відомості про учасників провадження.
3. При розгляді Заяв та під час проведення роз'яснювальної процедури кожна особа, яка отримує доступ до інформації, зобов'язана підписати Заяву про конфіденційність, що додається як Додаток 3 до Порядку.
4. Розгляд звітів, зокрема звітів, зазначених у § 4 п. 1), зобов'язує осіб, які беруть участь у роз'яснювальному провадженні, дотримуватися принципів:
 - 1) Нульова толерантність – це означає, що ми виявляємо нульову толерантність до будь-якої забороненої поведінки та прагнемо негайно оцінити, прояснити підозри та направити будь-які звинувачення, що містяться у Звіті, до відповідних служб;
 - 2) Не мститись - зобов'язує Спільноту Карітас не вживати жодних дій у відповідь, у тому числі у сфері працевлаштування, у зв'язку з тим, що Звіт було складено сумлінно.

Форми провадження зголошення

§6

1. Особи, уповноважені подавати Звіт, зазначений у §3 розд. 3, може подати Заяву за такими формами:
 - 1) письмово через «Скриньки зворотнього зв'язку», розташовані у доступних для всіх місцях установ Карітасу; за pośrednictwem dedykowanego adresu e-mail: sg@caritas.czest.pl;
2. письмово на адресу: Caritas Archidiecezji Częstochowska, ul. O. S. Staszica 5, 42-200 Częstochowa з приміткою: Зголошення;
3. У випадку звіту, згаданого в §6 розд. 1 п. 4 особа, яка приймає Повідомлення, складає Протокол, який додається як Додаток 1 до Порядку.
4. Зголошення можуть подаватися також анонімно.

Реєстр Зголошень

Процес реєстрації та перевірки Зголошень

§7

1. Усі Заяви обліковуються в Реєстрі заяв – зразок додається як Додаток 2 до Порядку.
2. Особа, яка приймає Звіт, попередньо визначає, чи містить Зголошення важливу (делікатну) інформацію чи не містить важливої (делікатної) інформації.
3. \ Особа, яка отримує Повідомлення, зобов'язана внести прийняте Повідомлення до Реєстру повідомлень та повідомити фахівця з безпеки та захисту електронною поштою на адресу: sg@caritas.czest.pl про реєстрацію нового Повідомлення разом із зазначенням його початкова кваліфікація (чутливий/нечутливий).
4. Спеціаліст з охорони та безпеки остаточно кваліфікує тип звіту та вживає подальших дій, зазначених у §8 і 9.
5. Щоденно (понеділок-п'ятниця) фахівець з питань охорони та безпеки здійснює ознайомлення з Реєстром повідомлень для проведення відповідних роз'яснювальних дій та надання відповідей.

Механізм реагування та відповіді на Зголошення

Програма без важливої (конфіденційної) інформації

§8

1. У разі відсутності у Звіті важливої (конфіденційної) інформації особа, яка приймає Зголошення, може:
 - 1) відповісти безпосередньо та вжити відповідних заходів для уточнення Звіту та записати вжиті дії.
 - 2) коли дія, про яку йдеться в §8 розд. 2 п. 1) неможливо зареєструвати Повідомлення в Реєстрі повідомлень з метою уточнення Повідомлення та подання його протягом 2 робочих днів спеціалісту з охорони та безпеки.
2. Спеціаліст з безпеки та охорони протягом 7 днів проводить роз'яснювальні дії та надає відгук особі, яка склала протокол.

Зголошення, що містить важливу (конфіденційну) інформацію

§9

1. Якщо Зголошення містить важливу (конфіденційну) інформацію, Зголошення завжди слід пересилати спеціалісту з безпеки та захисту протягом 24 годин для подальших дій.
2. Спеціаліст з питань охорони та безпеки після аналізу Зголошення та у разі виявлення того, що Звіт містить важливу (конфіденційну) інформацію, негайно, не пізніше 24 годин, повідомляє:
 - 1) усно (телефоном або особисто) та незалежно від цього письмово (електронною поштою/листом/повідомленням) директора Карітасу Ченстоховської архідієцезії;
 - 2) якщо Зголошення стосується реалізації Проектів – про це також повідомляє координатора Проекту усно (телефоном або особисто) та, незалежно від цього, письмово (електронна пошта/лист/записка).
3. Директор Карітасу Ченстоховської архідієцезії після отримання Заяви, що містить важливу (делікатну) інформацію:
 - 1) wszczyna postępowanie wyjaśniające, poprzez dokonanie analizy i oceny Zgłoszenia відкриває роз'яснювальне провадження шляхом аналізу та оцінки Зголошення ;
 - 2) подальше спостереження;;
 - 3) вирішує відмовити в допомозі в особливо виправданих ситуаціях;
 - 4) в особливих випадках забезпечує безпеку особи, яка повідомила про порушення, та інших осіб, яких стосується зголошення;
 - 5) повідомляти відповідні служби у разі Зголошення, які вимагають таких дій, і після узгодження того, чи вони вже були вжиті особою, яка подає Зголошення;
 - 6) подає рішення, згадане в §9 розд. 3 п. 5) відповідному координатору проекту;
 - 7) інформує спеціаліста з охорони та безпеки про процедуру, спосіб вирішення справи, вжиті коригувальні механізми.
4. Спеціаліст з охорони та безпеки фіксує в Реєстрі Зголошень, як було вирішено справу та вжито коригувальних механізмів.
5. W przypadku gdy Zgłoszenie dotyczące informacji ważnej (wrażliwej) dotyczy następujących osób: Dyrektora Caritas Archidiecezji Częstochowskiej oraz Specjalisty ds. Bezpieczeństwa i Ochrony zostają one wyłączone z prowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz:
 - 1) Якщо повідомлення стосується директора Карітасу Ченстоховської архідієцезії, фахівець з питань безпеки негайно передає інформацію про повідомлення особі, яка виконує обов'язки секретаря Карітасу Ченстоховської архідієцезії, яка ініціює провадження та веде його в відповідно до розділу §9 3
 - 2) Якщо звіт стосується спеціаліста з охорони та безпеки, особа, яка отримує звіт, передає його безпосередньо директору Карітасу Ченстоховської архідієцезії, а за його відсутності – секретарю Карітасу Ченстоховської архідієцезії.
6. Якщо звіт стосується координатора проекту, особа, яка приймає звіт, подає його безпосередньо спеціалісту з охорони та безпеки протягом 24 годин.

7. Якщо Звіт стосується діяльності, яка порушує стандарти безпеки та поведінки, Кодекс поведінки для працівників і волонтерів і Політику безпеки та захисту дітей у рамках реалізації Проектів, фахівець із безпеки та моніторингу або спеціаліст з моніторингу та оцінки зобов'язаний протягом 24 годин повідомити спеціаліста з питань безпеки та безпеки в Caritas Polska, надавши наступну:
- тип групи, на яку впливає порушення,
 - типу порушень, наприклад, експлуатація, корупція та
 - роз'яснювальні та коригувальні дії, вжиті за проектами.

Звітування заявок у рамках реалізації проекту §10

- Спеціаліст з моніторингу та оцінки готує щомісячний звіт, який містить такі дані:
 - кількість відкритих Звітів з важливою (конфіденційною) інформацією і закрито, liczba
 - кількість проведених розслідувань і подальших дій,,
 - спосіб закінчення розслідування,,
 - кількість наданих відповідей і
 - остаточні висновки..
- Звіт, зазначений у абз. 1, передається особі, відповідальній за моніторинг та оцінку Проекту в Caritas Polska, до кожного 10-го числа місяця, наступного за місяцем, за який готується звіт.

Захист персональних даних

§11

У сфері захисту персональних даних діє політика захисту персональних даних, що діє в Карітас Ченстоховської архідієцезії, а також процедури.

Działając zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE – dalej w skrócie zwane RODO, informujemy, iż:

Діючи відповідно до арт. 13 сек. 1 і арт. 2 Загального регламенту (ЕС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист осіб у зв'язку з обробкою персональних даних і про вільний рух таких даних, а також про скасування Директиви 95/46/ЕС - надалі скорочено RODO, повідомляємо, що:

- 1) Розпорядником ваших персональних даних є Карітас Ченстоховської архієпархії, вул. Staszica 5, 42-200 Częstochowa.
- 2) Зв'язатися з уповноваженим із захисту даних Карітасу Ченстоховської архідієцезії можна за такою адресою: iod@caritas.czyst.pl.
- 3) Зв'язатися з уповноваженим із захисту даних Карітасу Ченстоховської архідієцезії можна за такою адресою: iod@caritas.czyst.pl.
- 4) Правова основа обробки ваших персональних даних впливає зі ст. 6 сек. 1 л. с RODO (обробка необхідна для виконання юридичних зобов'язань адміністратора).

- 5) Одержувачі персональних даних: працівники, уповноважені на обробку персональних даних, уповноважені державні органи чи установи на підставі чинного законодавства.
- 6) Персональні дані будуть оброблятися протягом періоду, передбаченого законодавством.
- 7) Ви маєте право на доступ до своїх даних і право виправляти, видаляти (в обсязі, який не вимагається законом), обмежувати обробку, право висувати заперечення, право відкликати згоду в будь-який час, не впливаючи на дотримання закону. обробка, якщо подальша обробка не вимагається законом.
- 8) Ви маєте право подати скаргу до наглядового органу президента Управління захисту персональних даних, якщо обробка персональних даних порушує положення RODO.
- 9) Надання ваших персональних даних є добровільним..

CARITAS 
Archidiecezji Częstochowskiej
ul. Staszica 5, 42-200 Częstochowa
NIP 5731288099, Regon 040018411
tel. 34 368 05 82, www.caritas.czest.pl

DYREKTOR CARITAS
ARCHIDIECEZJI CZĘSTOCHOWSKIEJ

Ks. Marek Bator
CZĘSTOCHOWA, 30.03.2023r.

Додатки до Процедури:

- 1) Шаблон Акту прийому Заявки;;
- 2) Шаблон реєстру заяв;
- 3) Шаблон заяви про конфіденційність;
- 4) Кодекс поведінки для співробітників проекту та волонтерів.