

Політика щодо висловлення занепокоєння

Благодійної організації «Благодійний Фонд «Здоров'я жінки і планування сім'ї»

1. Вступ

Спираючись та Конституцію України,

керуючись законодавством України, включаючи Кодекс законів про працю, Кодекс про адміністративні правопорушення, законодавством України щодо забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків, іншими законами та підзаконними актами,

беручи до уваги принципи та політики Міжнародної федерації планування сім'ї (IPPF), членом якої є Благодійна організація «Благодійний Фонд «Здоров'я жінки і планування сім'ї» (далі по тексту – Фонд),

Благодійний Фонд «Здоров'я жінки і планування сім'ї»:

1.1. Очікує, що ті, хто працює в організації та представляє її, діятимуть чесно та порядно, включаючи відсутність дискримінації за віком, статтю, сексуальною орієнтацією, ґендером, гендерною ідентичністю чи способом самовираження людини, расою, етнічним чи національним походженням, релігією чи переконаннями, статусом партнерства, вагітністю чи батьківським статусом, інвалідністю, станом здоров'я чи будь-яким іншим особистим статусом.

1.2. Визнає, що право бути вільним від зловживань, експлуатації, переслідувань та домагань закріплено у міжнародних документах, таких як ICERD, ICCPR, ICESCR, CEDAW, CAT, CRC, CRPD¹ та законодавстві України.

1.3. Фонд визнає, що сексуальні домагання та жорстоке поведіння є формою гендерно зумовленого насильства.

1.4. Фонд підзвітний своїм бенефіціарам, донорам та прихильникам, а також своїм волонтерам, співробітникам², членам керівних та наглядових органів Фонду та місцевій громаді. Відкритий та справедливий процес розгляду скарг та повідомлень про викриття підтримує Фонд у формуванні культури відкритого висловлювання, та є невід'ємною частиною політики Фонду щодо забезпечення захисту та безпеки.

1.5. Розуміння, реагування на скарги та висловлення занепокоєння, та їх вивчення є важливою частиною процесів прозорості та підзвітності Фонду. Скарги, занепокоєння та відгуки дозволяють Фонду як організації обмірковувати та визначати, як Фонд має змінюватися та адаптуватися. Фонд розглядає цей процес як позитивну можливість для розвитку та вдосконалення організації.

1.6. Фонд прагне захистити своїх волонтерів, співробітників, членів керівних та наглядових органів Фонду від будь-якої шкоди, віктимізації, переслідування чи булінгу, що можуть мати місце через висловлення ними занепокоєння чи подання скарги (повідомлення про порушення). Скарги щодо проявів подібної поведінки будуть сприйматися серйозно та розглядатись належним чином.

1.7. Фонд прагне підтримувати належну практику управління та середовище, де волонтери, співробітники, члени керівних та наглядових органів Фонду мають змогу висловити занепокоєння щодо поведінки своїх колег та/чи керівників у першу чергу цим колегам/керівникам, і що ці занепокоєння будуть вислухані та взяті до уваги без віктимізації³.

¹ Міжнародна конвенція про ліквідацію всіх форм расової дискримінації, Міжнародний пакт про громадянські та політичні права, Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права, Конвенція про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок, Конвенція проти катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, поведень або покарань, Конвенція про права дитини, Конвенція про права інвалідів.

² Співробітники Фонду – особи, що співпрацюють із Фондом незалежно від їх статусу: штатні співробітники, працівники в статусі підприємців, консультанти, інтерни та ін.

³ Див. Політика Фонду щодо рівності та недискримінації.

1.8. Ця політика має на меті визначити керівні принципи та цінності, що застосовуються до всіх елементів Фонду (Загальні Збори Фонду, Правління та Наглядова Рада Фонду, персонал). Ці керівні принципи та цінності реалізуються відповідно до законодавства України, Статуту Фонду та інших регулятивних документів та процедур Фонду.

2. Призначення та сфера застосування

2.1. Ця політика застосовується до всіх волонтерів, співробітників, членів керівних та наглядових органів Фонду, партнерських організацій. Усі партнерські організації, що працюють з Фондом, зобов'язані дотримуватися цієї Політики на додаток до власних політик та процедур.

3. Визначення

Скарга – це висловлення невдоволення. Це може стосуватися зловживань, стандартних послуг, отриманих від Фонду, дій або бездіяльності з боку Фонду, або поведінки волонтерів, співробітників, членів керівних та наглядових органів Фонду або будь-кого, хто безпосередньо бере участь у реалізації діяльності Фонду, включаючи підрядників.

"Викривач" – термін, що використовується для опису особи, яка висловлює занепокоєння, привертаючи увагу громадськості до недобросовісних дій на своєму робочому місці, чи в інший спосіб, використовуючи відповідні процедури.

Недобросовісна поведінка

Недобросовісна поведінка включає, але не обмежується, переліченими нижче проявами поведінки:

- фінансові протиправні дії, включаючи крадіжки, підкуп, шахрайство та відмивання грошей;
- невиконання будь-яких юридичних зобов'язань;
- булінг та переслідування, включаючи сексуальні домагання щодо іншого волонтера, співробітника, члена керівних та наглядових органів Фонду, але не щодо самого викривача⁴;
- зловживання або експлуатація, включаючи сексуальну, щодо дітей, дорослих із вразливих груп населення або бенефіціарів;
- порушення Кодексу поведінки Фонду;
- зловживання владою;
- небезпека для здоров'я та безпеки людей або завдання шкоди для навколишнього середовища;
- неправильна або неетична поведінка;
- діяльність, яка могла призвести організацію до серйозного погіршення її репутації;
- навмисне приховування інформації, що стосується будь-якого із перелічених вище питань.

Збиток виникає, коли людина потрапляє у не вигідне становище, наприклад втрата роботи, ізоляція, зниження у посаді, відмова у підвищенні, блокування доступу до навчання, ресурсів тощо, або відмова від послуги або зниження якості послуги, що пропонується чи надається.

Прикра (зловмисна) скарга чи занепокоєння не має жодної суті та має на меті спричинити незручності, переслідування або витрати для організації.

Несерйозна скарга чи занепокоєння не має серйозної мети чи значення. Вона може мало заслуговувати на увагу і бути такою дріб'язковою, що її розслідування було б не пропорційним серйозності порушених питань.

Процедура подання скарги – це внутрішня процедура вирішення проблем та скарг щодо індивідуальних контрактів, умов праці або питань булінгу та переслідувань.

4. Повідомлення про проблему

⁴ Такі скарги, як правило, мають подаватися згідно з процедурою подання та розгляду скарг – див. Політика Фонду щодо висловлення занепокоєння.

4.1. Подання повідомлень про інциденти

4.1.1. Занепокоєння співробітників, членів керівних чи наглядових органів Фонду або волонтерів щодо порушень мають бути передані/повідомлені відповідному координатору, керівнику, адміністративному директору, Виконавчому директору, відповідальному члену Правління Фонду та / або із дотриманням відповідної процедури Фонду щодо подання та розгляду скарг та повідомлень.

4.1.2. Занепокоєння щодо порушення захисту та безпеки, пов'язані з шахрайством можуть бути висловлені та подані згідно з відповідними процедурами Фонду.

4.1.3. Якщо скаргу чи занепокоєння з будь-яких причин неможливо подати згідно з пунктами 4.1.1. та 4.1.2. цієї Політики, такі повідомлення чи скарги можуть подаватися до IPPF через [IPPF SafeReport](#) – конфіденційну зовнішню службу повідомлення про інциденти.

4.1.4. Особи, що не належать до персоналу Фонду можуть повідомляти про свої занепокоєння особам, зазначеним у пункті 4.1.1. цієї Політики, або безпосередньо до IPPF через [IPPF SafeReport](#).

4.1.5. Для забезпечення ефективного моніторингу та належного вивчення скарг, вони будуть оброблятися відповідальним співробітником, Виконавчим директором або відповідальним членом Правління Фонду та розподілятися відповідно до процедур щодо захисту та безпеки.

4.2. Анонімні скарги та занепокоєння

4.2.1. Фонд воліє отримати анонімну скаргу чи занепокоєння, ніж взагалі не отримати повідомлення про випадок, коли занепокоєння чи порушення мало місце. Однак Фонду може бути складно розслідувати скарги та занепокоєння, подані анонімно, особливо якщо вони недостатньо обґрунтовані.

4.2.2. Якщо Фонд не може розслідувати анонімну скаргу чи занепокоєння, вона все одно буде розглянута та зареєстрована.

4.2.3. Викривачі повинні розуміти, що залишення анонімності може вплинути на здатність Фонду реагувати на будь-які майбутні претензії щодо несправедливого поведіння, які можуть виникнути в результаті цього повідомлення.

4.2.4. Особам, яких турбує що їх можуть ідентифікувати, рекомендується вимагати конфіденційності.

5. Керівні принципи

5.1. Фонд прагне забезпечити реагування на дії осіб, які висловлюють занепокоєння або подають скарги, наступним чином:

Чесно

- Фонд вислухає особу, яка висуває скаргу чи занепокоєння, і приділить час, щоб зрозуміти, про що йдеться у скарзі чи занепокоєнні, про її причини та результат, який особа очікує.

- Скарги та занепокоєння будуть розглядатися послідовно, а особи, які розслідують та приймають рішення, будуть неупередженими. Фонд намагається забезпечити, щоб усі його процеси належним чином враховували потреби будь-кого, хто, можливо, зазнав жорстокого поведіння або зловживання, і щоб потреби такої особи залишалися на першому плані процесу розслідування.

- Жоден волонтер, член керівних чи наглядових органів Фонду чи співробітник не буде підданий будь-якій шкоді, віктимізації, переслідуванню чи знущанню в результаті висловлення занепокоєння.

- Якщо особа отримує послугу від Фонду, подання скарги чи висловлення занепокоєння не вплине на отримання нею послуг.

Конфіденційно

- Усі скарги та занепокоєння будуть оброблятися, а інформація про них – зберігатись згідно з відповідною політикою. Інформація про скаргу чи занепокоєння надаватиметься лише

тим людям, яким потрібно про це знати, щоб на скаргу чи занепокоєння могли належним чином реагувати. Особисті дані про скаржника чи викривача та всіх підозрюваних порушників залишатимуться конфіденційними.

- Якщо вимагається конфіденційність, будуть докладені всі зусилля для її дотримання, і дані особи не розголошуватимуться без її попередньої згоди, якщо інше не передбачено законодавством.

- Якщо будь-яка особа може бути відомою або стане відомою через розгляд випадку, наслідки цього та будь-які вимоги до захисту чи підтримки, що випливають із цього, будуть обговорені із зацікавленою особою.

- У разі направлення викривачем інформації про занепокоєння до ЗМІ чи до інших організацій, права викривача забезпечуються згідно з цією політикою та / або згідно з українським законодавством.

- Фонд визнає, що угоди про нерозголошення не заважають людям робити розголошення в інтересах суспільства.

Прозоро та підзвітно

- Фонд забезпечує чітке пояснення зацікавленим особам процесу та можливих результатів розгляду скарги чи висловленого занепокоєння. Фонд надає чіткі, обґрунтовані та засновані на доказах пояснення та причини прийнятих рішень.

- Усі скарги / занепокоєння реєструватимуться та відстежуватимуться. Виконавчий директор розглядає усі типи скарг / занепокоєнь, що надходять до Фонду, та будь-які їх наслідки, та щонайменше раз на рік повідомляє про них Правлінню та Наглядовій раді, або зовнішнім органам чи організаціям, відповідно до ситуації.

- Фонд забезпечить, щоб усі відгуки та висновки, отримані завдяки поданим скаргам та вирішенню проблем, сприяли вдосконаленню послуг та добробуту співробітників.

Доступно

- Фонд прагне максимально спростити процес подання скарги / занепокоєння, забезпечуючи просту і доступну процедуру висловлення занепокоєння та подання скарги. Фонд забезпечує підтримку у процесі подання скарги особам, які цього потребують, за запитом.

Ефективно та своєчасно

- Фонд буде визнавати та прагнути своєчасно реагувати на скарги та занепокоєння відповідно до строків, зазначених у відповідній процедурі. Фонд інформуватиме всі сторони про процес та про будь-які затримки.

6. Впровадження

6.1. Відповідальність Виконавчого директора та членів Правління полягає у забезпеченні наявності та виконанні цієї політики, контролю за її дотриманням та періодичному перегляді.

6.2. Відповідальні особи у партнерських організаціях мають:

- Переконатися, що їх волонтери, члени керівних та наглядових органів, співробітники та бенефіціари та місцеві громади знають про цю політику та поінформовані про процедуру подання скарг чи висловлення занепокоєння.

- Прийняти та впровадити політику та процедури розгляду скарг та повідомлень про порушення, що базуються на вищезазначених принципах та пунктах реалізації, що відповідають вимогам українського законодавства.

- Забезпечити, щоб усі керівники та координатори брали приклад і сприяли створенню середовища, де висловлення занепокоєнь заохочується та вітається.

- Переконатися, що всі скарги належним чином реєструються та обробляються, а відповіді на них в першу чергу враховують потреби осіб, які, можливо, зазнали жорстокого поводження чи зловживання.

- Переконатися, що особи, які зазнали шкоди – постраждали від жорстокого поводження чи зловживання, про які йдеться у цій політиці, мають змогу отримати підтримку, незалежно від того, чи проводиться офіційне розслідування. Такій особі має бути доступний актуальний

список та контакти місцевих організацій, що пропонують підтримку. Список має включати, але не обмежуватись інформацією про юридичну, консультативну, медичну та психосоціальну підтримку. Рішення щодо підтримки буде прийматися особою, яка зазнала шкоди.

7. Несерйозні та прикря скарги чи занепокоєння

7.1. Фонд може прийняти рішення не розслідувати скаргу чи занепокоєння, якщо вона є несерйозною або прикряю (зловмисною). Розглядаючи питання про те, чи скарга чи занепокоєння є несерйозною чи прикряю, Фонд визнає, що:

- особи, які подають скаргу чи занепокоєння, можуть почуватися ображеними та розчарованими, тому основна увага має приділятися ретельному розгляду суті справи, а не ставленню особи;

- кожна скарга чи занепокоєння повинні розглядатися по суті. Навіть якщо хтось раніше подавав несерйозну чи прикряю скаргу чи занепокоєння, не можна вважати, що будь-яка інша скарга чи занепокоєння, які подає ця особа, також буде несерйозною або прикряю.

7.2. Недоброзичливі та / або наполегливі чи повторювані несерйозні скарги або занепокоєння, подані волонтерами чи співробітниками, можуть призвести до дисциплінарних заходів. Важливо підкреслити, що дисциплінарні стягнення не застосовуватимуться щодо скарг або проблем, які будуть розцінені як помилкові або неправильні, і що дисциплінарні стягнення застосовуватимуться лише тоді, коли характер скарг або занепокоєнь є таким, що вони можуть бути справедливо віднесені до категорії прикрях (зловмисних) та / або переслідуючих та / або недобросовісних.

8. Процес оскарження

8.1. Процеси розгляду скарг чи висловлення занепокоєнь Фонду містять механізми оскарження.

9. Скарги та занепокоєння стосовно керівників найвищого рівня Фонду

9.1. Скарги або занепокоєння, висловлені щодо членів Правління та Наглядової ради Фонду мають розглядатися відповідно до Політики щодо роботи незалежної комісії з розгляду скарг, або, за її відсутності, подаватися до IPPF через [IPPF SafeReport](#) або в інший спосіб.

10. Скарги та занепокоєння, пов'язані із партнерами та / чи партнерськими організаціями

10.1. Якщо партнерська організація проводить власні розслідування з питань, що підпадають під дію цієї політики, вона має поінформувати Виконавчого директора Фонду про результати.

10.2. Якщо приймається рішення про те, що Фонду потрібно розслідувати скаргу або занепокоєння щодо партнерської організації чи іншого партнера, ця організація чи особа зобов'язана співпрацювати із Фондом під час процесу розслідування та дотримуватись політики конфіденційності та обміну інформацією Фонду.

10.3. Неправомірна поведінка або недотримання партнерською організацією чи іншим партнером належного процесу, та незабезпечення виконання рекомендацій розслідування, може призвести до припинення співпраці.

10.4. Неправомірна поведінка або нездатність будь-якого партнера забезпечити виконання рекомендацій розслідування вважається порушенням договірної угоди та / чи меморандуму про співпрацю із Фондом та цим партнером. Це може спричинити до санкцій та розірвання договору та / чи меморандуму.

Затверджено Загальними Зборами у грудні 2020р.