

## SKARGI I DOCHODZENIA WEWNĘTRZNE W AVSI POLSKA

### WPROWADZENIE

AVSI POLSKA jako pozarządowa organizacja humanitarna w swojej pracy kieruje się takimi wartościami jak neutralność, apolityczność, uczciwość, rzetelność, przejrzystość i profesjonalizm. Przestrzeganie przepisów prawa oraz wyżej wymienionych wartości ma na celu nie tylko zapewnienie najwyższej jakości pomocy, którą niesiemy naszym podopiecznym, ale również zapewnienie bezpieczeństwa Stowarzyszeniu.

Zarząd Stowarzyszenia pragnie podkreślić, że nasza organizacja nie toleruje łamania prawa ani innych nadużyć, a wszystkie takie zgłoszone incydenty będą szczegółowo badane, a jeśli potwierdzą się zebrane dowody, osoby dopuszczające się nadużyć zostaną ukarane lub zwolnione.

Niniejsza polityka dotyczy wszystkich pracowników AVSI POLSKA bez względu na miejsce pracy, zajmowane stanowisko czy formę zatrudnienia lub współpracy.

### KTO MOŻE ZŁOŻYĆ SKARGĘ, ZASYGNALIZOWAĆ NIEPRAWIDŁOWOŚĆ?

Reklamację, a nieprawidłowości może zasygnalizować każda osoba, która jest w jakikolwiek sposób związana z AVSI POLSKA lub posiada wiedzę o nieprawidłowościach lub nadużyciach ze strony naszych pracowników:

beneficjenci korzystający ze wsparcia AVSI POLSKA oraz członkowie społeczności lokalnej, w której prowadzone są działania organizacji;

pracowników AVSI POLSKA i wolontariuszy;

partnerzy wspierający AVSI POLSKA i współpracujący z AVSI POLSKA;

wykonawców;

wszystkie inne organy i podmioty, które posiadają wiedzę o działalności AVSI POLSKA (np. władze lokalne danego kraju, darczyńcy itp.).

### DEFINICJE

Reklamacja – formalna informacja wskazująca na niezadowolenie z jakiejś działalności, pracy innej osoby, otrzymanej usługi/wsparcia. Reklamacja nie jest informacją zwrotną (negatywną lub pozytywną), wymaga podjęcia odpowiednich działań oraz poinformowania o podjętych krokach i ich skutkach.

Sygnalizowanie/zgłaszanie nieprawidłowości – informowanie odpowiednich osób w sposób formalny o wiedzy o nadużyciach, nieprawidłowościach, rażącym nieprzestrzeganiu procedur, naruszeniu prawa lub wątpliwościach etycznych dotyczące zachowania pracowników AVSI POLSKA oraz innych osób,

partnerów lub podmiotów współpracujących z AVSI POLSKA. Sygnalizowanie nieprawidłowości może dotyczyć wszystkich aspektów pracy organizacji.

Sygnalista – osoba lub podmiot, który w wyniku posiadanej wiedzy informuje AVSI POLSKA o swoich podejrzeniach dotyczące jakichkolwiek nieprawidłowości, nadużyć lub naruszeń prawa ze strony pracowników organizacji.

#### JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

Każdy może zgłosić nadużycie, incydent lub podejrzenie związane z tym, czego doświadczył lub czego był świadkiem za pośrednictwem specjalnego linku on-line (tutaj)

W szczególnych przypadkach, jeśli sygnalista nie może skorzystać z formularza, może skontaktować się z nami telefonicznie pod numerem ..... lub w biurze Stowarzyszenia.

Rekomendowaną formą zgłoszenia jest formularz on-line, który służy do składania skarg dotyczących działalności AVSI POLSKA lub jej pracowników.

Dane kontaktowe zgłaszającego będą traktowane jako poufne – w skład zespołu przyjmującego skargę nie wchodzi osoby bezpośrednio zaangażowane w realizację działań humanitarnych, a na wstępnym etapie obejmuje jedynie wybrane osoby w biurze w Warszawie.

Naszym priorytetem jest zagwarantowanie sygnaliście bezpieczeństwa, aby jego dane nie trafiły do osób, których dotyczy skarga, chyba że sam sygnalista wyrazi na to zgodę. Rzetelna, kompletna i rzeczowa odpowiedź na pytania zawarte w formularzu pozwoli nam sprawnie ustalić stan faktyczny i podjąć działania naprawcze.

Wewnętrzna polityka AVSI POLSKA nie zobowiązuje nas do rozpatrywania anonimowych reklamacji, jednak Przejrzyj zawartość każdego raportu.

#### RODZAJE SPRAW I ŚCIEŻKI POSTĘPOWANIA W AVSI POLSKA

Każda oficjalna skarga lub urzędowe zawiadomienie, które wpływa do AVSI POLSKA, jest rejestrowane w ciągu 3 dni od jej otrzymania w specjalnym rejestrze pod odrębnym numerem.

Każdy sygnalista otrzymuje informację o przyjęciu reklamacji, jej numerze sprawy oraz wstępnych działaniach, które zostały podjęte.

W zależności od charakteru, każda sprawa ma określoną ścieżkę postępowania.

W każdym przypadku sygnalista otrzymuje pisemną informację zwrotną wyjaśniającą podjęte kroki.

Wyróżniamy 4 rodzaje skarg/informacji/sygnatów o nieprawidłowościach:

## 1. Kwestie wrażliwe

Sprawy wrażliwe to wszystkie sprawy związane z:

wykorzystywanie seksualne;

dyskryminacja i nierówne traktowanie oraz mobbing pracowniczy;

naruszenie kodeksu etycznego i wartości humanitarnych;

rażące naruszenie zasad bezpieczeństwa.

Ścieżka: Sprawy wrażliwe są traktowane priorytetowo, w związku z czym natychmiast wszczynane jest wewnętrzne dochodzenie.

## 2. Program ma znaczenie

Sprawy programowe to wszelkie kwestie związane z realizowanymi programami, w szczególności projektami mającymi na celu udzielanie pomocy beneficjentom.

Sprawy programowe to wszystkie sprawy związane z:

jakość udzielanej pomocy;

słaba organizacja pracy zespołów projektowych.

Ścieżka: Należy zauważyć, że każda misja posiada system składania skarg przez beneficjentów i zaleca się, aby w pierwszej kolejności skorzystać z tego mechanizmu. Sprawy programowe na poziomie centrali przejmuje Manager, który ustala fakty z misją bez podawania danych osobowych sygnalisty.

Kierownik jest odpowiedzialny za poinformowanie sygnalisty o podjętych działaniach w ciągu 14 dni roboczych od złożenia reklamacji.

### 3. Kwestie finansowe i oszustwa

Kwestie finansowe i oszustwa to wszystkie sprawy związane z:

korupcja i malwersacje;

niegospodarność, w tym naruszenie zasad przetargów i zakupów;

pranie pieniędzy i wspieranie terroryzmu.

Ścieżka: Oczekuje się, że w ramach postępowania zebranie i podsumowanie faktów i dowodów oraz podjęcie ostatecznej decyzji w sprawie środków, które należy zastosować, zajmie do 30 dni roboczych.

4. Inne nadużycia/naruszenia prawa lub procedur AVSI POLSKA dotyczące wszystkich aspektów AVSI POLSKA pracy, odnosząc się do jej wewnętrznych procedur i prawa zewnętrznego, niewymienionych powyżej.

Ścieżka: Oczekuje się, że w ramach postępowania zebranie i podsumowanie faktów i dowodów oraz podjęcie ostatecznej decyzji w sprawie środków, które należy zastosować, zajmie do 30 dni roboczych.

Ważne: Ten mechanizm składania skarg nie odnosi się do standardowych skarg pracowniczych wynikających z wykonywania czynności powierzonych pracownikom przez pracodawcę, które w pierwszej kolejności należy zgłosić bezpośrednio przełożonemu. Jeśli sprawa nie dotyczy kwestii drażliwych, odsyłana jest do bezpośredniego przełożonego.

### WSZCZĘCIE DOCHODZENIA

Zarząd AVSI POLSKA, po zebraniu niezbędnych informacji i dowodów przez Kierownika ds. Compliance, podejmuje decyzję o wszczęciu lub odmowie wszczęcia postępowania wyjaśniającego wewnętrznego. Wytyczne dotyczące prowadzenia dochodzenia wewnętrznego można znaleźć w przewodniku dotyczącym prowadzenia dochodzeń wewnętrznych.

### WSPARCIE I OCHRONA SKARŻĄCEGO I SYGNALISTY W TRAKCIE POSTĘPOWANIA I DOCHODZENIA

Wszelkie skargi lub zgłoszenia nadużyć i nieprawidłowości składane do AVSI POLSKA będą traktowane bardzo poważnie, a działania z nimi związane będą podejmowane bez zbędnej zwłoki.

Każdy sygnalista ma pełną pewność, że AVSI POLSKA zachowa jego anonimowość i zapewni mu ochronę przed osobami, które są przedmiotem reklamacji lub których takie skargi dotyczą.

Wszystkie osoby zajmujące się daną sprawą zobowiązane są do przestrzegania zasady pełnej poufności i dyskrecji w postępowaniu na każdym z jego etapów.

#### WNIOSKI (POSTĘPOWANIE DYSCYPLINARNE)

Pracownicy, którzy dopuścili się nadużyć i nieprawidłowości, zostaną poddani postępowaniu dyscyplinarnemu, które może skutkować nawet natychmiastowym zwolnieniem.

Wolontariusze, zleceniobiorcy i inni przedstawiciele, w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nadużyć, muszą być przygotowani na natychmiastowe zakończenie współpracy z AVSI POLSKA. Jeżeli podejrzenie popełnienia przestępstwa zostanie potwierdzone, sprawę należy zgłosić właściwym organom krajowym.

Jeżeli w wyniku postępowania zgłoszone podejrzenie nie zostanie potwierdzone, osoba zostanie oczyszczona z wszelkich podejrzeń. Jeśli jednak okaże się, że Sygnalista zgłosił fałszywe podejrzenia w celu zaszkodzenia osobie podejrzanej, również wobec niego zostanie wszczęte postępowanie dyscyplinarne, które może skutkować nawet rozwiązaniem stosunku pracy.

Działania dyscyplinarne podejmowane są przez kadrę kierowniczą na odpowiednim szczeblu.

Osobą w AVSI POLSKA, która odpowiada za proces składania skarg i sygnalizowania nieprawidłowości, w tym za prowadzenie rejestru i kontakt z sygnalistami, jest Prezes Zarządu.

Kontakt: [digilio@avsipolska.org](mailto:digilio@avsipolska.org)