

PRAVILNIK O PRITUŽBAMA

Temeljem odredaba Zakonika kanonskog prava Statuta Hrvatskog Caritasa, Etičkog kodeksa i Smjernica Caritasa Internationalis o pritužbama Hrvatski Caritas dana 8. svibnja 2023. donosi

PRAVILNIK O PRITUŽBAMA

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Republici Hrvatskoj, na kanonskom području Hrvatske biskupske konferencije, (dalje: Caritas) pastoralna su tijela Katoličke crkve u Republici Hrvatskoj, svake od 16 nad/biskupija i Vojnog ordinarijata.

Caritas želi graditi društvo u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca, kako je navedeno u viziji, misiji, načelima i vrijednostima Caritasa. Caritas je posvećen jačanju kulture odgovornosti koja sprječava nedolične postupke, uznemiravanje, korupciju i zlouporabe položaja, radeći na prevenciji, obuci i nadzoru. Caritas želi da osobe kojima služi i s kojima radi, zajednice, partneri, suradnici i osoblje mogu prijaviti nedostatke, zabrinutost ili loše postupke putem povjerljivih kanala.

Članak 2.

Svrha

Etički kodeks i Kodeks ponašanja djelatnika Caritasa temeljni su dokumenti kojima se osigurava opća odgovornost Caritasa prema društvu u kojem djeluje. Kako bi poboljšao odgovornost prema pojedincima i zajednicama kojima služi, Caritas je uspostavio Pravilnik o pritužbama (dalje: Pravilnik), koji je siguran, dostupan, jednostavan i učinkovit za uporabu. U duhu Zakonika kanonskog prava kan. 95, §1 ovim Pravilnikom se želi:

- Upravljati svim pritužbama na pravodoban, dosljedan i profesionalan način;
- Definirati jasne postupke za prijavu i rješavanje spornih situacija;
- Osigurati da se sva otkrića iz pritužaba ozbiljno razmotre, tretiraju kao povjerljiva i da se s njima upravlja bez straha od odmazde.

Članak 3.

Djelokrug

Primjena ovog Kodeksa obvezna je za sve Caritase u RH: HC i nad/biskupijski Caritasi, ustanove kojima je osnivač Caritas, projekti i aktivnosti koje Caritas provodi u duhu odredbe Zakonika kanonskog prava, kan. 95, §2. Kodeks se primjenjuje na osoblje i

suradnike. Osoblje čine članovi uprave i zaposlenici, a suradnike volonteri, pripravnici, vanjski suradnici – fizičke i pravne osobe.

Ovaj Pravilnik, nakon što bude usvojen, zamjenjuje sve dosadašnje pravilnike ili interne mehanizme Caritasu u RH povezane s pritužbama, koji prestaju biti na snazi nakon donošenja ovog Pravilnika.

Članak 4.

Pojmovnik

Pritužba je svaka pisana izjava da je nešto nezadovoljavajuće ili neprihvatljivo u odnosu na propisana mjerila ili pravila rada, odnosno izjava o poduzetim radnjama ili nedostatku radnji osoblja ili suradnika kojima se izravno ili neizravno izaziva uznemirenost ili ugroženost pogođene stranke.

Povjerenik za pritužbe (dalje: Povjerenik) je zaposlenik Caritasu kojega na tu poziciju imenuje ravnatelj Caritasu uz suglasnost predsjednika HC za HC i dijecezanskog biskupa za nad/biskupijski Caritas. HC i nad/biskupijski Caritasu imaju po jednog Povjerenika. Više informacija o profilu i zadacima Povjerenika nalazi se u Dodatku ovom Pravilniku.

Odbor za pritužbe (dalje: Odbor) formira se na razini svakog Caritasu u RH. U svakom Caritasu Odbor čine povjerenik za pritužbe, ravnatelj Caritasu i još jedan član kojega predloži ravnatelj, uz suglasnost predsjednika HC za HC a dijecezanskog biskupa za nad/biskupijski Caritas. Više informacija o Odboru nalazi se u Dodatku ovom Pravilniku.

Članak 5.

Vrste pritužaba

Ovaj Pravilnik tretira sve pritužbe koje se tiču: zlostavljanja djece, ranjivih skupina, seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja, nasilja, uznemiravanja na radom mjestu, mobbinga, financijske prijevare, korupcije i sl. Sve pritužbe koje se odnose na kršenja Kodeksa ponašanja, Etičkog kodeksa, Kodeksa o zaštiti djece i ranjivih osoba, Kodeksa protiv uznemiravanja, nepridržavanje pravilnika i politika iz oblasti financijskog poslovanja i odluke koje su donošene u suprotnosti s drugim dokumentima Caritasu ili općim standardima profesionalnog poslovanja, bit će procesuirane sukladno odredbama ovog Pravilnika i navedenih kodeksâ.

Članak 6.

Podnositelji pritužaba

Pritužbu mogu podnijeti svi, a poglavito se ohrabruju korisnici Caritasovih usluga i njihovi staratelji, osoblje Caritasu i svih ustanova kojima je osnivač Caritas, donatori, partneri i suradnici Caritasu, odnosno bilo koja osoba koja je pod utjecajem aktivnosti koje provodi Caritas. Zaposlenici Caritasu koji imaju saznanja ili sumnje u moguće kršenje Kodeksa ponašanja, Etičkog kodeksa, Kodeksa protiv uznemiravanja ili Kodeksa o zaštiti djece i ranjivih skupina, imaju obvezu prijaviti zabrinutost. Nepoštivanje te obveze može dovesti do stegovnog postupka.

Članak 7.

Anonimne pritužbe

Caritas sugerira da se svi podnositelji pritužaba svojevolutno identificiraju radi učinkovitijeg procesa upravljanja pritužbama. Ipak, Caritas je svjestan da se u slučajevima u kojima može doći u pogibelj dobar glas ne može govoriti javno i otvoreno. Stoga će Caritas prihvatiti sve anonimne pritužbe sa suzdržanosti i obraditi ih kada one imaju dovoljno informacija za razjašnjavanje pitanja, potkrjepljenje tvrdnji i pravilnu istragu navoda.

Članak 8.

Način podnošenja pritužaba

Pritužbe se trebaju podnijeti u pisanom obliku koristeći obrazac koji se nalazi u dodatku i sastavni je dio ovog Pravilnika. Ako je pritužba primljena telefonom ili osobno, i ne može se riješiti tijekom razgovora, podnositelj mora biti upoznat s ovim Pravilnikom, načinima podnošenja pritužbe, uključujući i mogućnost podnošenja anonimne pritužbe. Podnositelj odlučuje hoće li formalno podnijeti pritužbu ili ne. Izjave koje nisu evidentirane u pisanom obliku, nakon upoznavanja podnositelja s odredbama ovog Pravilnika, neće se razmatrati. Podnositelj svoju pritužbu može podnijeti na jedan od dolje navedenih načina:

- Ubacivanjem popunjenog obrasca u kutiju za pritužbe koja se nalazi na vidnom mjestu u svim Caritasima i ustanovama kojima je osnivač Caritas;
- Slanjem popunjenog obrasca na adresu Caritasa s naznakom: PRITUŽBA – NE OTVARAJ;
- Slanjem popunjenog obrasca elektroničkom poštom na adresu Caritasa za pritužbe.
- Samo u određenim okolnostima, kada je to u interesu svih strana, mogu se prihvatiti pisane pritužbe koje nisu podnesene u obrascu za pritužbe.

Članak 9.

Evidentiranje pritužaba

Sve zaprimljene pritužbe moraju se evidentirati. Pritužbe se evidentiraju u internom sustavu Caritasa, i to u zasebnoj pismohrani, koju vodi povjerenik. Svaki Caritas ima zasebnu pismohranu za pritužbe koje se zaprimaju na lokalnoj razini. Osoblje Caritasa ima ograničen pristup pismohrani za pritužbe. U sustav se evidentiraju: pritužbe, postupci, rezultati i zaključci. U slučaju kada se utvrdi da povjerenik namjerno nije evidentirao pritužbu i istu nije prosljedio na daljnju obradu, protiv njega će se pokrenuti stegovni postupak, koji može rezultirati smjenom i/ili otkazom.

Članak 10.

Obrada pritužbe

Nakon evidentiranja pritužbe povjerenik treba procijeniti vrstu i prirodu pritužbe i preporučiti najprikladniji pravac djelovanja. Prijedlog povjerenika odobrava Odbor, koji treba zasjedati što je prije moguće, a najkasnije 15 (petnaest) dana nakon primitka pritužbe. U slučajevima osjetljivih pritužaba taj je rok 72 (sedamdeset dva) sata nakon primitka pritužbe.

Svaka se pritužba tretira pojedinačno i o njoj se donosi zasebna odluka o daljnjim koracima. Mogući koraci, iako ne isključivo samo ovi, u daljnjem procesu su:

- Odbacivanje optužbe;
- Pokretanje interne istrage;
- Pokretanje vanjske istrage;
- Obavješćavanje nadležnih tijela civilne vlasti ili mjerodavne crkvene vlasti;
- Donošenje zaključaka i preporuka o eventualnim disciplinskim mjerama.

Članak 11.

Postupak istrage

Istraga se provodi nakon što istu odobri Odbor. Svakoj pritužbi treba pristupiti pažljivo i predvidjeti mogućnost pokretanja istrage. Istraga treba početi što prije, a najkasnije 15 (petnaest) dana nakon što je pritužba evidentirana. Istraga će se provoditi povjerljivo a samo osobe koje trebaju znati o pritužbi bit će uključene u postupak. Povjerenik ima prvotnu odgovornost koordiniranja istrage. Kod manje složenih pritužaba istragu može voditi samo povjerenik. Kod složenih i osjetljivih pritužaba u postupak istrage se trebaju uključiti i drugi članovi Odbora i/ili vanjski kvalificirani stručnjaci koji su potpisali izjavu o povjerljivosti. Kad se pokrene istraga koja uključuje dijete ili njegova zakonskog staratelja, u postupak istrage uključuje se i povjerenik za zaštitu djece i ranjivih skupina.

Vremenski okviri za dovršenje istrage variraju ovisno o njihovoj složenosti. Cilj je zaključiti istragu u najkraćem razumnom roku; idealno ne duljem od 60 (šezdeset) dana od primitka prigovora.

Troškove povezane s istragama pokrenutima zbog pritužaba protiv Caritasovih djelatnika i suradnika snosi onaj Caritas u kojem je angažirana osoba protiv koje je pritužba podnesena. Povjerenik je zadužen za evidentiranje i izvješćavanje o troškovima.

Članak 12.

Rezultati istrage, odluke o daljnjim mjerama i komuniciranje rezultata

Konačno izvješće o istrazi zajedno s prijedlogom daljnjih mjera povjerenik podnosi Odboru na odobrenje. Odbor donosi konačnu odluku o rezultatima istrage i daljnjim mjerama. Ravnateljstvo Caritasa obvezno je provoditi mjere na temelju odluke Odbora i iste evidentirati u Registar/personalne mape osoblja i suradnika.

Članak 13.

Žalbeni postupak

Ako se podnositelj ne osjeća zadovoljan rezultatom, može uputiti žalbu.

Žalba se dostavlja pisanim putem na adresu Caritas s naznakom ŽALBA – NE OTVARAJ! Caritas želi da se svaka žalba riješi na zadovoljavajući način i za podnositelja i za organizaciju. Žalba će se rješavati što prije, a najkasnije 30 (trideset) dana od njezina podnošenja.

Članak 14.

Povratne informacije

Povjerenik će pružiti povratnu informaciju podnositelju, osim u slučaju anonimnih prijavi, nakon odluke o (ne)pokretanju istrage. Tijekom istrage nikakve informacije se neće dijeliti s podnositeljem. Nakon donošenja konačne odluke povjerenik će informirati podnositelja o rezultatima u pisanom obliku.

U slučaju osjetljive pritužbe, podnositelj, osim ako je u isto vrijeme i žrtva, nema „pravo“ znati rezultat istrage. Rezultat istrage će se podijeliti s podnositeljem u slučaju potrebe. Nikakve druge informacije ili detalji neće biti javno objavljeni.

Članak 15.

Povjerljivost

Sve pritužbe će se rješavati na povjerljiv način. Povjerljivost je jako važna kako bi se jamčila sigurnost podnositelja, svjedoka i subjekta pritužbe. Identitet uključenih strana neće se objavljivati sve do okončanja istrage i donošenja konačne odluke. Informacije u vezi s pritužbama i povezanim istragama mogu se dijeliti isključivo na temelju potrebe da se jasno utvrde činjenice za svaki slučaj. Ipak, u nekim opravdanim slučajevima bit će potrebno otkriti informacije trećim stranama. O tome će se odlučivati od slučaja do slučaja i u mjeri u kojoj je to moguće, uz pristanak podnositelja. Objavljivanje informacija je moguće kada:

- se objavljivanje zahtijeva prema zakonu;
- ravnateljstvo zahtijeva objavljivanje u najboljem interesu svih uključenih strana;
- je objavljivanje potrebno kako bi se dobila specifična stručnost: medicinska, pravna i sl.

Caritas će proslijediti pritužbu nadležnim civilnim ili crkvenim istražnim tijelima u slučajevima u kojima postoje elementi koji upućuju na moguće kazneno djelo. Povjerenik je obvezan osigurati potpunu povjerljivost do okončanja istrage, čak i u slučajevima kada je on predmet pritužbe. U slučaju povrede povjerljivosti, Caritas će poduzeti stegovne mjere.

Članak 16.

Osjetljive pritužbe

Caritas će svim pritužbama pristupiti pozorno i s punom odgovornosti. Određene vrste pritužaba tretirat će se kao izuzetno osjetljive, i imat će prioritet u rješavanju. Osjetljive su pritužbe, ali nisu ograničene samo na:

- grubo kršenje Etičkog kodeksa i Kodeksa ponašanja;
- svaka pritužba koja se odnosi na zlostavljanje djece i ranjivih skupina;
- pritužbe protiv članova Odbora za pritužbe;
- pritužbe protiv ravnatelja Caritasa ili članova ravnateljstva Caritasa.

Osjetljive pritužbe se moraju odmah evidentirati i uputiti na daljnju obradu. Zadaća je povjerenika sazvati žurnu sjednicu Odbora i pokrenuti daljnje postupke. Sjednica bi se trebala održati što prije, a najkasnije 72 (sedamdeset dva) sata nakon evidentiranja pritužbe.

Ako je jedan od članova Odbora predmet pritužbe, on/ona neće sudjelovati u radu Odbora, a njegovo/njezino mjesto zauzet će druga osoba, koju imenuje ravnatelj. Ako je ravnatelj predmet pritužbe, njegovo mjesto po automatizmu preuzima predsjednik Caritasa ili njegov opunomoćenik.

Ozbiljnost pritužbe će odrediti način provedbe istrage. U slučaju više osjetljivih pritužaba podnesenih u isto vrijeme, prioritet imaju pritužbe koje se odnose na zlostavljanje djece. Te pritužbe obvezuje strogo pravilo povjerljivosti.

Članak 17.

Pritužba protiv pripadnika klera

Ako se pritužba odnosi na svećenike, redovnike i redovnice, Odbor će o tim pritužbama informirati dijecezanskog biskupa i poglavara redovničke, koji će dalje postupati po odredbama Zakonika kanonskog prava kao i prema Smjernicama opće Crkve ili HBK o konkretnom problemu.

Članak 18.

Međubiskupijske pritužbe

Ako pritužba obuhvaća osoblje iz različitih Caritasa, HC ili nad/biskupijskih Caritasa, formirat će se zasebno Vijeće za pritužbe, sastavljeno od članova Odbora iz tih Caritasa. Ovo Vijeće je privremenog karaktera i djelovat će samo dok se konkretna pritužba ne istraži.

Članak 19.

Zlonamjerne pritužbe

Kada istraga utvrdi da je pritužba namjerno i lažno podnesena, s ciljem nanošenja štete drugoj osobi i u slučajevima kada je prijavitelj član osoblja Caritasa, poduzet će se odgovarajuće stegovne mjere, uključujući i otpuštanje. Pritužba za koju se utvrdi da je zlonamjerna i neutemeljena smatrat će se ozbiljnim stegovnim prekršajem. Ako je objavljen identitet osobe protiv koje je objavljena zlonamjerna optužba, Caritas će se pobrinuti da se ta osoba rehabilitira i da joj se vrati ugled prema Zakoniku kanonskog prava, kan. 128.

Članak 20.

Izjava zaposlenika

Svaki zaposlenik Caritasa i ustanove kojoj je osnivač Caritas obvezan je potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Pravilnika. Odgovornost je ravnatelja Caritasa i ravnatelja ustanove kojoj je osnivač Caritas dostaviti svakom djelatniku Izjavu na potpisivanje.

Članak 21.

Edukacija

Osoblje Caritasa ima pravo i obvezu sudjelovati na obukama koje se organiziraju s ciljem upoznavanja s podnošenjem pritužaba i s postupkom istrage. Odgovornost je ravnateljstva Caritasa osigurati obuku najmanje jednom u dvije godine.

Članak 22.

Stegovne mjere

- Ravnatelj Caritasa ili ustanove kojoj je osnivač Caritas koji ne dostavi ovaj Pravilnik osoblju ili ne pokrene postupak potpisivanja Izjave bit će novčano kažnjen.
- Djelatnik Caritasa koji odbije potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Pravilnika bit će kažnjen prekidom Ugovora o radu.
- Volonter Caritasa koji odbije potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Pravilnika bit će onemogućen u obavljanju volonterske službe.
- Djelatnik Caritasa koji propusti prijaviti sumnjivu situaciju ili prijavu obavi s neopravdanim kašnjenjem bit će novčano kažnjen.
- Djelatnik i volonter Caritasa koji je predmet istrage može biti onemogućen u obavljanju posla dok se istraga ne okonča.
- Zaposlenik koji na bilo koji način bude ometao istragu bit će novčano kažnjen.

Članak 23.

Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu nakon što ga odobri Predsjednik Hrvatskog Caritasa.

v.r. mons. Bože Radoš,
predsjednik Hrvatskog Caritasa