



SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS MEHĀNISMS

1. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS MEHĀNISMS

1.1. Mērķis

Sūdzību izskatīšanas mehānisma mērķis ir:

- 1) dot iespēju visām ieinteresētajām personām sniegt atsauksmes, komentārus un sūdzības;
- 2) izturēties pret visām personām, kas iesaistītas nodibinājuma "CARITAS LATVIJA" (turpmāk - Caritas) darbā, ar cieņu un gādāt par to drošību;
- 3) mudināt visos organizācijas līmeņos identificēt jebkuru nepiedienīgu, neētisku vai neatbilstošu rīcību;
- 4) nodrošināt, ka ikvienam, kas zina par nelikumīgu rīcību, tiek sniegts pilnīgs atbalsts, lai varētu ziņot par jautājumiem, par kuriem viņam ir aizdomas, ka tie varētu būt saistīti ar kaut ko nepiedienīgu, neētisku vai neatbilstošu;
- 5) nodrošināt skaidras procedūras, lai ziņotu par šiem jautājumiem;
- 6) savlaicīgi, konsekventi un profesionāli reaģēt uz visām sūdzībām;
- 7) sniegt pārlicību, ka visas sūdzības tiek atbildīgi izskatītas, tiek ievērota konfidencialitāte un pret cietušajiem, lieciniekiem un ziņotājiem netiek vērstas sankcijas;
- 8) sniegt nepieciešamo atbalstu visiem cietušajiem, lieciniekiem un ziņotājiem.

1.2. Darbības joma un ierobežojumi

1.2.1. Darbības joma

Sūdzību izskatīšanas mehānisms ir piemērojams:

- 1) visiem Caritas darbiniekiem, pakalpojumu sniedzējiem, personām, kuras strādā uz uzņēmuma līguma pamata, praktikantiem, brīvprātīgajiem un valdes locekļiem;
- 2) tiem, kuri saņem jebkāda veida palīdzību caur Caritas atbalsta mehānismiem;
- 3) Caritas sadarbības partneriem, kuri rīkojas Caritas vārdā (turpmāk visi kopā - darbinieki).

1.2.2. Sūdzības un to iedalījums

1.2.2.1. Sūdzība ir paziņojums, ka kaut kas ir neapmierinošs vai nepieņemams attiecībā pret noteikto darba kvalitātes standartu vai ir saistīts ar darbinieku rīcību vai bezdarbību, kas tieši vai netieši apdraud personu.

1.2.2.2. Sūdzību var iesniegt, ja darbinieki ir pārkāpuši "Caritas Internationalis" Uzvedības kodeksu, "Caritas Internationalis" Ētikas kodeksu un/vai Caritas Nepilngadīgo un neaizsargāto personu aizsardzības politiku.

1.2.2.3. Veicot saņemto sūdzību izskatīšanu, Caritas izšķir sensitīvas, sūdzības, kas nav sensitīvas un trauksmes celšanas sūdzības.

1.2.2.4. Sūdzības, kas iesniegtas struktūrvienībā "Grašu bērnu ciemats", izskata saskaņā ar struktūrvienības Iekšējās kārtības noteikumiem audzēkņiem.

1.2.2.5. **Sūdzības, kas nav sensitīvas** - saistītas ar tādām aktivitātēm, pieņemtajiem lēmumiem vai politiku un aizstāvības pasākumiem, kas negatīvi ietekmē sūdzības iesniedzēju.

1.2.2.6. **Sensitīvas sūdzības** attiecas uz tādiem jautājumiem kā ļaunprātīga izmantošana, uzmākšanās, tostarp seksuāla rakstura, diskriminācija, korupcija, krāpšana un citi būtiski pārkāpumi.

1.2.3. Anonimitāte

Dažos apstākļos, iesniedzot sūdzību, var būt grūti atklāti izteikties, tāpēc Caritas pieņem arī anonīmas sūdzības. Anonīmās sūdzības izskata, ja ir pietiekami informācijas, lai noskaidrotu jautājumus, pamatotu apgalvojumus un pienācīgi izmeklētu sūdzību.

1.2.4. Ļaunprātīgas sūdzības

Ja sūdzību izskatīšanā (t.sk. trauksmes celšanas sūdzībā) tiek konstatēts, ka sūdzība ir apzināti nepatiesa un izvirzīta ar mērķi nodarīt kaitējumu un ja sūdzības iesniedzējs ir Caritas darbinieks, tiek piemēroti attiecīgi disciplinārsodi, tostarp iespējama atļaišana no darba. Ļaunprātīga ziņošana ir smags disciplinārais pārkāpums.

Ja tās personas identitāte, pret kuru tiek izteikta ļaunprātīga sūdzība, ir publiski zināma, Caritas pienācīgi rūpējas par tās reputācijas rehabilitēšanu un atjaunošanu.

1.2.5. Sūdzības pret garīdzniekiem vai reliģisko institūtu locekļiem

Sūdzības, kas iesniegtas pret darbiniekiem, kuri ir garīdznieki vai reliģisko institūtu locekļi, tiek izskatītas sadarbībā ar attiecīgo reliģisko institūtu vai kompetento bīskapu.

1.3. Sūdzības iesniedzēji

Sūdzību var iesniegt:

- 1) ikviens, kuru ietekmē Caritas veiktās darbības;
- 2) Caritas darbinieki;
- 3) ziedotāji, sabiedrības locekļi.

1.4. Pienākums ziņot

Jebkuram darbiniekam, kuram ir informācija par "Caritas Internationalis" Uzvedības kodeksa, "Caritas Internationalis" Ētikas kodeksa un Caritas Nepilngadīgo un neaizsargāto personu aizsardzības politikas pārkāpumiem, ir pienākums par to ziņot.

1.5. Konfidencialitāte

1.5.1. Visas sūdzības tiek izskatītas konfidenciali. Dažos gadījumos var būt nepieciešams izpaust informāciju trešajām personām. Par to tiek lemts katrā gadījumā atsevišķi un, ciktāl iespējams, ar sūdzības iesniedzēja piekrišanu.

1.5.2. Konfidencialitāte ir ārkārtīgi svarīga, lai garantētu iesaistīto pušu aizsardzību. Informācija par sūdzībām un ar tām saistīto izmeklēšanu tiek darīta zināma tikai tad, ja to ir nepieciešams zināt un ja šī vajadzība ir skaidri identificēta katrā konkrētā gadījumā.

1.5.3. Konfidencialitātes pārkāpuma gadījumā Caritas var piemērot disciplinārsodus, izņemot šādus gadījumus:

- 1) informācijas atklāšana ir obligāta saskaņā ar likumu;
- 2) informācijas atklāšanu pieprasa Caritas vadība visu iesaistīto pušu interesēs;
- 3) informācijas izpaušana ir nepieciešama, lai veiktu ekspertīzi (medicīnisko, tiesas, citu).

2. SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS PROCEDŪRA

2.1. Sūdzības iesniegšana

2.1.1. Sūdzības tiek iesniegtas Caritas mājas lapā vai Caritas sūdzību izskatīšanas speciālistam (turpmāk - Speciālists), par kura iecelšanu ir informēti visi darbinieki.

2.1.2. Sūdzības iesniedz rakstiski:

- 1) Caritas mājas lapā ;
- 2) pa pastu;
- 3) uz e-pastu;
- 4) klātienē.

2.1.3. Rakstiskas sūdzības gadījumā speciālists 3 darba dienu laikā nosūta paziņojumu

par tās saņemšanu.

2.1.4. Ja sūdzība tiek saņemta mutiski - pa tālruni vai klātienē, bet to nevar izskatīt sarunas laikā, sūdzības iesniedzējs tiek informēts par šo Sūdzību izskatīšanas mehānismu, tostarp par iespēju iesniegt anonīmu sūdzību. Sūdzības iesniedzējs izlemj vai iesniegt sūdzību rakstiski.

2.2. Sūdzības saturs

2.2.1. Rakstiskā sūdzībā iekļauj šādu informāciju:

- 1) sūdzības iesniedzēja vārds un uzvārds (ja vien sūdzība nav anonīma) un iespējamā pārkāpēja vārds un uzvārds;
 - 2) sīki aprakstīti notikumi, par kuriem tiek apgalvots, ka tie ir notikuši: precīza informācija par notikumu, vieta, liecinieku vārdi un uzvārdi, kā arī pārkāpuma apraksts.
- 2.2.2. Sūdzībā norāda, uz kāda veida pārkāpumu tā attiecas. Sūdzībā iesniedzējs iekļauj pēc iespējas visu sev zināmo un attiecināmo informāciju.

2.3. Sūdzības reģistrēšana

Sūdzības tiek reģistrētas Caritas lietvedības sistēmā, iekšējā sūdzību reģistrā. Tam ir ierobežota piekļuve un tajā var sekot līdzi darbībām un reģistrēt rezultātus.

2.4. Sūdzības izskatīšana

2.4.1. Sūdzība tiek izskatīta pārredzami, rūpīgi, efektīvi un ievērojot konfidencialitāti.

2.4.2. Ja saņemtā sūdzība neietilpst Caritas kompetencē, tā septiņu dienu laikā tiek nosūtīta kompetentajai institūcijai, par to paziņojot sūdzības iesniedzējam.

2.4.3. Pēc sūdzības, kas nav sensitīva, saņemšanas

- 1) tiek izvērtēts kādi pasākumi jāveic, lai atrisinātu jautājumu. Ja iespējams, primāri tiek izmantotas mediācijas vai neformālas sūdzību izskatīšanas metodes. Piemērojamie pasākumi ir atkarīgi no sūdzības nopietnības;
- 3) 15 dienu laikā tiek sagatavota un sniegta atbilde sūdzības iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai nav nepieciešama papildu pārbaude vai nav jāpieprasa papildu ziņas;
- 4) 30 dienu laikā tiek sagatavota un sniegta atbilde sūdzības iesniedzējam, ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas; šādos gadījumos par papildu pārbaudi paziņo iesniedzējam.
- 5) Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 dienu termiņu nav iespējams ievērot, par to paziņo iesniedzējam un informē par plānoto atbildes sniegšanas termiņu.

2.4.4. Ja sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude, var tikt veiktas šādas darbības:

- 1) sūdzības iesniedzējs tiek uzaicināts uz sākotnējo pārbaudes sanākumi ar Speciālistu vai citu attiecīgo darbinieku;
- 2) persona, par kuru ir saņemta sūdzība, saņem rakstiska paziņojuma kopiju, kurā izklāstīti konkrēti izvirzītie apgalvojumi, un viņam tiek dota iespēja atbildēt uz šiem apgalvojumiem.

2.4.5. Sensitīvas sūdzības izskatīšana

2.4.5.1. Speciālists sūdzību nekavējoties nodod Caritas valdes priekšsēdētājam. Speciālists veic pirmo sūdzības pārbaudi un novērtējumu un pēc tās vienojas ar valdes priekšsēdētāju par vispiemērotāko rīcību.

2.4.5.2. Ja sūdzība skar par seksuālu izmantošanu un/vai seksuālu vardarbību saistītu situāciju, Speciālists informē Caritas valdes priekšsēdētāju, bet par sūdzībām par finansiāliem pārkāpumiem, informē arī Caritas finanšu vadītāju.

2.4.5.3. Ja sūdzība skar iespējamus kriminālus pārkāpumus, par tām ziņo Valsts policijai.

2.5. Sensitīvo sūdzību formālās izskatīšanas procedūra

2.5.1. Nopietnu sūdzību gadījumā Speciālistam sensitīvās sūdzības izskatīšanai tiek piesaistīti ārēji, kvalificēti eksperti.

2.5.2. Izskatīšanas termiņi ir atkarīgi no lietas sarežģītības. Mērķis ir pabeigt izmeklēšanu iespējami īsākā laikā, nepārsniedzot sešdesmit dienas pēc sūdzības saņemšanas. Galīgais ziņojums par sūdzības izskatīšanu tiek nodots valdes priekšsēdētājam izskatīšanai un apstiprināšanai.

2.5.3. Lēmumu par to, kāda veida pasākumi tiks veikti pēc izmeklēšanas procesa pabeigšanas, pieņem valdes priekšsēdētājs.

2.6. Atbildes sniegšana par sensitīvas sūdzības izskatīšanu

Sensitīvas sūdzības gadījumā Speciālists sniedz sūdzības iesniedzējam informāciju par to, vai sūdzība ir vai nav pamatota un vispārīgu informāciju par plānoto turpmāko rīcību.

3. TRAUKSMES CELŠANAS SŪDZĪBAS

3.1. Trauksmes celšanas sūdzības attiecas uz jebkuru pārkāpumu, kas kaitē sabiedrības interesēm, īpaši šādās jomās:

- 1) amatpersonu bezdarbība, nolaidība, dienesta stāvokļa ļaunprātīga izmantošana vai cita prettiesiska darbība;
- 2) korupcija;
- 3) finanšu līdzekļu vai mantas izšķērdēšana;
- 4) izvairīšanās no nodokļu samaksas;
- 5) sabiedrības veselības apdraudējums;
- 6) pārtikas drošības apdraudējums;
- 7) būvniecības drošības apdraudējums;
- 8) vides drošības apdraudējums, tostarp rīcība, kas ietekmē klimata pārmaiņas;
- 9) darba drošības apdraudējums;
- 10) sabiedriskās kārtības apdraudējums;
- 11) cilvēktiesību pārkāpumi;
- 12) pārkāpumi publisko iepirkumu un publiskās un privātās partnerības jomā;
- 13) finanšu pārkāpumi;
- 14) nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizēšana un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršana;
- 15) konkurences tiesību un komercdarbības atbalsta noteikumu pārkāpumi;
- 16) pārkāpumi preču un pakalpojumu sniegšanas jomā, tostarp saistībā ar drošību un atbilstību;
- 17) pārkāpumi transporta drošībā;
- 18) pārkāpumi dzīvnieku labturības jomā;
- 19) patērētāju tiesību aizsardzība;
- 20) privātās dzīves un personas datu aizsardzība un tīkla un informācijas sistēmu drošība.

3.2. Trauksmes celšanas sūdzības izskatīšana

Ja Caritas darbinieks par iespējamiem pārkāpumiem ir cēlis trauksmi, izmantojot iekšējo trauksmes celšanas sistēmu, tad Speciālists rīkojas saskaņā ar Trauksmes celšanas likuma 7. pantā noteikto:

3.2.1. 7 dienu laikā no personas iesnieguma, kas noformēts kā trauksmes cēlēja

sūdzība, saņemšanas nosūta trauksmes cēlējam apstiprinājumu (ja vien sūdzībā nav norādīts par nevēlēšanos saņemt šādas ziņas) par sūdzības saņemšanu un izvērtē trauksmes cēlēja sniegtās informācijas pirmšķietamu atbilstību trauksmes celšanas pazīmēm, kā arī pieņem lēmumu par iesniegtās informācijas atzīšanu vai neatzīšanu par trauksmes cēlēja sūdzību;

3.2.2. Par pieņemto lēmumu informē iesniedzēju 3 dienu laikā no lēmuma pieņemšanas dienas.

3.2.3. Ja pieņemts lēmums par iesnieguma atzīšanu par trauksmes cēlēja sūdzību, Speciālists to izdrukā, pēc izdrukāšanas dzēš elektroniski saņemto datni. Trauksmes cēlēja sūdzības un tā reģistrs glabājas seifā pie Speciālista. Piekļuve minētajam seifam ir tikai Speciālistam.

3.2.4. Speciālists saņemto trauksmes cēlēja sūdzību reģistrē trauksmes cēlēju sūdzību reģistrā un pseidonimizē iesniedzēja personas datus un citu informāciju, pēc kuras personu var identificēt.

3.2.5. Ja saņemtā sūdzība nav Caritas kompetencē, atbildīgā persona to 7 dienu laikā no saņemšanas dienas pārsūta izskatīšanai pēc piekritības, par ko Speciālists nekavējoties informē trauksmes cēlāju.

3.2.6. Ja sūdzības izskatīšana pēc būtības ir Caritas kompetencē, tad Speciālists nodod pseidonimizētu trauksmes cēlēja sūdzību Caritas valdei, kura ar rīkojumu ierosina pārbaudes veikšanu, izveidojot komisiju vismaz 3 darbinieku sastāvā, kuras uzdevums ir noskaidrot lietas apstākļus, konstatējot pārkāpuma esamību vai neesamību.

3.2.7. Ja sūdzības izskatīšanas laikā komisijai rodas aizdomas par pārkāpumu, kura izskatīšana nav Caritas kompetencē, sūdzību pārsūta tālākai izskatīšanai pēc piekritības.

3.2.8. Par veiktās pārbaudes rezultātiem komisija informē Caritas valdi, sagatavojot ziņojumu par pārbaudes rezultātiem.

3.2.9. Caritas valde pēc komisijas ziņojuma izvērtēšanas pieņem lēmumu par soda piemērošanu vai citām darbībām, kā arī par kompetento institūciju informēšanu.

3.2.10. 2 mēnešu laikā no sūdzības saņemšanas trauksmes cēlēju informē par sūdzības izskatīšanas gaitu.

3.3. Trauksmes cēlēja, saistītās personas un trauksmes cēlēja sūdzībā minētās personas aizsardzība un atbildība

3.3.1. Trauksmes cēlējam, viņa radniekam vai saistītajai personai tiek nodrošināta aizsardzība Trauksmes celšanas likumā un citos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un kārtībā.

3.3.2. Aizliegts trauksmes cēlēja sūdzības dēļ sodīt vai citādi tieši vai netieši radīt trauksmes cēlējam, viņa radniekam vai saistītajai personai nelabvēlīgas sekas.

3.3.3. Aizliegts izpaust informāciju par darbinieku, kurš ir cēlis trauksmi, un par personu, par kuru ziņojis trauksmes cēlējs, izņemot normatīvajos aktos paredzētos gadījumos, kā arī trauksmes cēlēja vai viņa radnieku aizsardzībai.

3.3.4. Caritas darbiniekiem aizliegts traucēt celt trauksmi vai mēģināt to traucēt, tostarp traucēt iesniegt vai izskatīt trauksmes cēlēja sūdzību.

APSTIPRINĀTS



Nodibinājuma "CARITAS LATVIJA"
Valdes priekšsēdētāja Inese Švekle
2023. gada 14. jūlijā