

## STANDARDOWE PROCEDURY OPERACYJNE DOTYCZĄCE SKŁADANIA SKARG I INFORMACJI ZWROTNEJ W FUNDACJI NA RZECZ KOBIEI I PLANOWANIA RODZINY

*(tekst jednolity zgodnie ze zmianami przyjętymi uchwałą nr 6/2024/Z Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z dnia 19 lipca 2024 r.)*

### I. Definicje

Terminy użyte w niniejszym dokumencie oznaczają:

- 1) **SOP** – Standardowe Procedury Operacyjne dotyczące składania skarg i informacji zwrotnej w Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny,
- 2) **Fundacja** – Fundacja na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny,
- 3) **Osoba zgłaszająca** – osoba, która przekazuje zgłoszenie do Fundacji,
- 4) **Personel** - na potrzeby niniejszych SOP, wszystkie osoby pracujące w Fundacji, a także reprezentantki prawne (reprezentanci prawni), osoby współpracujące z Fundacją tj. m.in. konsultantki (konsultanci), wolontariuszki (wolontariusze), wykonawczynie (wykonawcy), goście (goście) programu, w tym dziennikarki (dziennikarze), celebrytki (celebryci), polityczki (politycy),
- 5) **Informacja zwrotna** – pozytywne lub negatywne stanowisko, obawa lub sugestia udzielona Fundacji dotycząca działań Fundacji, zachowania Personelu,
- 6) **Skarga** – skarga ze strony każdego, kto nie jest usatysfakcjonowany działaniami Fundacji, zachowaniami Personelu lub uważa, że Fundacja nie dotrzymała powziętych zobowiązań lub oczekiwanych standardów zachowania,
- 7) **Zgłoszenie** – Informacja zwrotna lub Skarga otrzymana przez Fundację,
- 8) **System** – zestaw mechanizmów i narzędzi służących do zarządzania Skargami i Informacjami zwrótnymi w Fundacji,
- 9) **Polityka przeciwdziałania nadużyciom seksualnym** - Polityka przeciwdziałania nadużyciom seksualnym w Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny: ochrona przed molestowaniem i wykorzystywaniem seksualnym, przemocą seksualną oraz wykorzystywaniem dzieci, stanowiąca Załącznik do uchwały nr 6/2023/Z Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z dnia 7 lipca 2023 r.,
- 10) **Kodeks etyczny** – Kodeks etyczny w Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, stanowiący Załącznik do uchwały nr 5/2023/Z Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z dnia 7 lipca 2023 r.,

- 11) **Procedura antymobbingowa i antydyskryminacyjna** - Procedura antymobbingowa i antydyskryminacyjna w Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, stanowiąca Załącznik do uchwały nr 1/2023/Z Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z dnia 2 marca 2023 r.,
- 12) **Safeguarding** – środki podejmowane, aby zapobiegać, zgłaszać i odpowiadać na krzywdę lub molestowanie i wykorzystywanie seksualne, przemoc seksualną oraz wykorzystywanie dzieci i aby chronić zdrowie, dobrobyt i prawa człowieka wszystkich osób, które wchodzi w kontakt z Fundacją.
- 13) **Standardy ochrony małoletnich** – Standardy ochrony małoletnich w Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, stanowiące Załącznik do uchwały nr 4/2024/Z Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z dnia 19 lipca 2024 r.

## II. Cel i zakres Systemu oraz SOP

1. Celem działania Systemu jest zapewnienie efektywności, przejrzystości, rozliczalności i wysokiej jakości działań Fundacji oraz bezpieczeństwa osób, które wchodzi w kontakt z Fundacją.
2. System obejmuje wszystkie działania i projekty realizowane przez Fundację. Skargę lub Informację zwrotną może złożyć każda osoba, w szczególności:
  - 1) osoby korzystające z działań i wsparcia Fundacji oraz osoby uczestniczące w działaniach lub programach Fundacji, członkinie (członkowie) społeczności,
  - 2) Personel,
  - 3) inne osoby, których bezpośrednio dotyczą działania Fundacji i jej Personelu.
3. SOP mają na celu zapewnienie przejrzystości, prawidłowości i efektywności funkcjonowania Systemu.
4. SOP nie obejmują sposobu merytorycznego załatwiania spraw na skutek otrzymania Zgłoszenia.

## III. Kategorie Informacji zwrotnych i Skarg

1. Zgłoszenia klasyfikuje się w następujący sposób:
  - 1) **wyrażenie wdzięczności** – pozytywne wyrażenie na temat usług, działań Fundacji i / lub docenienie otrzymanego wsparcia,
  - 2) **sugestia poprawy** – pomysł lub plan przekazany do rozważenia w celu ulepszenia usług, wsparcia i / lub działań Fundacji,

- 3) **drobne niezadowolenie** – wyrażenie niezadowolenia z usług, wsparcia i / lub działań Fundacji, które nie ma poważnych implikacji lub długoterminowych konsekwencji dla osoby lub grupy osób,
  - 4) **poważne niezadowolenie oraz kwestie bezpieczeństwa** – wyrażenie niezadowolenia z usług, wsparcia i / lub działań Fundacji lub Zgłoszenie o sytuacji, która może mieć poważny negatywny wpływ, stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa lub powodować poważne długoterminowe konsekwencje dla osoby lub grupy osób,
  - 5) **zgłoszenia wrażliwe** – zarzut niewłaściwego postępowania ze strony Personelu, w tym molestowania i wykorzystywania seksualnego, przemocy seksualnej i wykorzystywania dzieci, a także oszustw, korupcji i innych naruszeń Kodeksu etycznego,
  - 6) **zgłoszenia poza zakresem** – Zgłoszenia, które wykraczają poza zakres działalności Fundacji.
2. W przypadku otrzymania w ramach Systemu informacji, które leżą w zakresie działalności Fundacji, ale nie mieszczą się w kategoriach wskazanych w ust. 1 (jak w szczególności prośby o wsparcie ze strony Fundacji lub prośby o informacje na temat działalności Fundacji), są one niezwłocznie przekazywane do osób odpowiedzialnych za dany projekt lub obszar działalności Fundacji. Postanowienia SOP nie mają zastosowania do zgłoszeń, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

#### IV. Podział ról i obowiązków

1. **Koordynatorki (Koordynatorzy) ds. zgłoszeń** - osoby obsługujące kanały przekazywania Zgłoszeń poza zgłoszeniami wrażliwymi, które zbierają i rejestrują Zgłoszenia w bazie danych. Odpowiadają na Zgłoszenia Osobom zgłaszającym, poza zgłoszeniami wrażliwymi.
2. **Koordynatorki (Koordynatorzy) projektów** – osoby odpowiedzialne za koordynację danego zakresu działalności Fundacji lub za dany projekt. W ramach Systemu osoby są odpowiedzialne za merytoryczne załatwianie spraw na skutek Zgłoszenia. Monitorują sprawy dotyczące projektu w bazie danych.
3. **Koordynatorki (Koordynatorzy) ds. Systemu składania skarg i informacji zwrotnej** – osoby koordynujące wdrożenie Systemu i monitorujące jego funkcjonowanie.
4. **Safeguarding Focal Point** – osoba odpowiedzialna za koordynację zarządzania zgłoszeniami wrażliwymi, w tym także za kontakt z Osobą zgłaszającą, inna niż Prezeska (Prezes) Zarządu Fundacji. Safeguarding Focal Point obsługuje kanały

zgłoszeń wrażliwych i rejestruje zgłoszenia wrażliwe w osobnej bazie danych. W przypadku otrzymania zgłoszenia wrażliwego, koordynuje proces załatwiania sprawy i uczestniczy w podejmowaniu decyzji w sprawie.

## **V. Dostępne kanały przekazywania Zgłoszeń**

1. Zgłoszenia, poza zgłoszeniami wrażliwymi, mogą być przekazywane:
  - 1) mailowo, na adres: [feedback@federa.org.pl](mailto:feedback@federa.org.pl),
  - 2) pocztą tradycyjną na adres siedziby Fundacji, z tym, że osoby, które zamierzają złożyć Zgłoszenie będą proszone o wskazanie „Feedback” na kopercie,
  - 3) w ramach dyskusji lub ankiety w grupach fokusowych, organizowanych aktywnie przez Fundację w wybranych grupach, takich jak np. uczestniczki (uczestnicy) projektu, aby umożliwić kolektywne zabranie głosu, wymianę informacji i doświadczeń.
2. Zgłoszenia wrażliwe mogą być przekazywane:
  - 1) za pośrednictwem skrzynki mailowej obsługiwanej przez Safeguarding Focal Point: [ochrona@federa.org.pl](mailto:ochrona@federa.org.pl),
  - 2) pocztą tradycyjną na adres siedziby Fundacji, z tym, że osoby, które zamierzają złożyć Zgłoszenie będą proszone o wskazanie „Ochrona” na kopercie.
3. Fundacja dąży do zapewnienia możliwości przekazywania Zgłoszenia w języku polskim, angielskim, ukraińskim. Zakres ten może zostać poszerzony w zależności od aktualnego zapotrzebowania i zakresu działań Fundacji. Wobec tego, a także biorąc pod uwagę hybrydowy tryb pracy Fundacji, preferowaną formą przekazywania Zgłoszeń jest forma pisemna, zamiast formy osobistej/ustnej.
4. W zależności od analizy efektywności Systemu, Fundacja może skorzystać z dodatkowych form otrzymywania i pozyskiwania Zgłoszeń.
5. W przypadku, gdy członkini (członek) Personelu otrzyma informacje, które mogą być zakwalifikowane jako Zgłoszenie w rozumieniu SOP, przekazuje je niezwłocznie do osoby odpowiedzialnej za zbieranie Zgłoszeń.
6. W przypadku, gdy za pośrednictwem kanałów wskazanych w ust. 1 zostanie otrzymane zgłoszenie wrażliwe, jest ono niezwłocznie przekazywane Safeguarding Focal Point.

## **VI. Dostęp do danych**

1. Zgłoszenia są przechowywane w wirtualnej bazie danych. Dostęp do Zgłoszeń oraz do bazy danych mają wyłącznie osoby upoważnione z ramienia Fundacji. Możliwość edycji narzędzi do zbierania danych ma wyłącznie Koordynator (Koordynatorka) ds. zgłoszeń, w porozumieniu z Koordynatorką (Koordynatorem) ds. Systemu składania skarg i informacji zwrotnej.
2. Dane dotyczące zgłoszeń wrażliwych są zbierane i rejestrowane przez Safeguarding Focal Point w osobnej od pozostałych Zgłoszeń bazie danych, chronionej hasłem.
3. Fundacja zapewnia, że działanie Systemu, w tym przede wszystkim zbieranie i rozpatrywanie Zgłoszeń będzie odbywało się zgodnie z przepisami prawa, w szczególności prawa ochrony danych osobowych. W zakresie zgodności, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, mieści się przede wszystkim spełnianie obowiązków informacyjnych przez Fundację i obowiązków w zakresie uzyskiwania wymaganych prawem zgód związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

## **VII. Rejestrowanie danych**

Fundacja w ramach Systemu, w zależności od zakresu przekazanych danych, może rejestrować:

- 1) datę otrzymania Zgłoszenia,
- 2) typ kanału, za pośrednictwem którego zostało przekazane Zgłoszenie,
- 3) imię i nazwisko osoby, która otrzymała Zgłoszenie,
- 4) informację o zgodzie Osoby zgłaszającej na zarejestrowanie Zgłoszenia,
- 5) kategorię i temat Zgłoszenia,
- 6) podjęte działania, ewentualne aktualizacje, datę odpowiedzi,
- 7) status Zgłoszenia (zamknięty lub otwarty),
- 8) ewentualne dane Osoby zgłaszającej. W zależności od zakresu danych, jakie Osoba zgłaszająca zdecyduje i zgodzi się przekazać, może być to w szczególności imię, nazwisko, adres mailowy, region, płeć, wiek. Podanie danych wymienionych w zdaniu poprzedzającym jest dobrowolne. Niemniej, podanie adresu mailowego lub adresu korespondencyjnego jest konieczne, jeśli Osoba zgłaszająca chce otrzymać informację na temat rozpatrzenia Zgłoszenia.

## **VIII. Procedury postępowania w przypadku otrzymania Zgłoszeń. Zasady ogólne**

1. Wszystkie otrzymane Zgłoszenia muszą zostać odnotowane i należy na nie odpowiadać zgodnie z ramami czasowymi wskazanymi w rozdz. IX. oraz X., nawet jeśli odpowiedź stwierdzałaby, że Fundacja nie podejmie działań, wraz ze wskazaniem powodów (chyba, że postanowienia rozdz. IX. lub X. stanowią, że odpowiedź nie jest wymagana).
2. Niezależnie od postanowienia ust. 1, niezwłocznie po otrzymaniu Zgłoszenia osoba odpowiedzialna za zbieranie zgłoszeń, tj. w zależności od kategorii Zgłoszenia, Koordynatorka (Koordynator) ds. zgłoszeń albo Safeguarding Focal Point, informuje Osobę zgłaszającą o otrzymaniu Zgłoszenia.
3. Jeśli sprawa nie może zostać zamknięta przy pierwszym kontakcie z Osobą zgłaszającą, status sprawy pozostawiany jest jako „Otwarty” do momentu jej załatwienia. W przeciwnym razie, sprawa zamykana jest przy pierwszym kontakcie z Osobą zgłaszającą.
4. Fundacja zastrzega prawo do nie odpowiadania na Zgłoszenia obraźliwe, wulgarne wobec Fundacji i jej Personelu.
5. Wszędzie tam, gdzie Fundacja zgodnie z przepisami prawa jest obowiązana powiadomić właściwe służby (w tym w szczególności policję), Fundacja niezwłocznie podejmuje wymagane prawem działania. W takim przypadku, Fundacja może odstąpić od własnych czynności w sprawie Zgłoszenia do czasu zakończenia postępowania przed organami.
6. Jeżeli Zgłoszenie dotyczy innej instytucji, organizacji lub osoby, wobec której Fundacja nie ma skutecznych środków oddziaływania, Osoba zgłaszająca jest informowana o podmiocie, który będzie właściwy w sprawie.
7. Po zakończeniu sprawy Osoba zgłaszająca jest informowana o podjętych działaniach i wynikach postępowania w sprawie Zgłoszenia, w zakresie, w jakim nie narusza to praw i bezpieczeństwa pozostałych osób zaangażowanych w sprawę. Gdy Osoba zgłaszająca oraz osoba, której dotyczy Zgłoszenie (np. osoba pokrzywdzona), nie są tą samą osobą, Fundacja nie będzie zobowiązana do udzielenia odpowiedzi Osobie zgłaszającej ani nie będzie informować jej o postępach lub wynikach jakiegokolwiek postępowania.

**IX. Procedury postępowania w przypadku zgłoszeń poza zgłoszeniami wrażliwymi**

1. Zgłoszenia są klasyfikowane zgodnie z odpowiednią kategorią w bazie danych przez Koordynatorkę (Koordynatora) ds. zgłoszeń.
2. Sprawa powinna zostać załatwiona, a Osoba zgłaszająca powinna zostać poinformowana o sposobie jej załatwienia, zgodnie z terminem określonym w tabeli jako „Czas na odpowiedź do Osoby zgłaszającej”. Jeśli sprawa nie może zostać załatwiona w tym terminie, Osoba zgłaszająca jest informowana o podjętych działaniach w sprawie i przewidywanym czasie jej załatwienia, chyba, że zachodzą okoliczności, o których mowa w rozdz. VIII ust. 7 zdanie drugie.

Kategoria	Działania	Czas na odpowiedź do Osoby zgłaszającej
Wyrażenie wdzięczności	Koordynatorka (Koordynator) ds. zgłoszeń rejestruje Zgłoszenie i oznacza jego status jako „Zamknięty”. Zgłoszenie może zostać przekazane do Koordynatorki (Koordynatora) projektu.	Odpowiedź niewymagana
Sugestia poprawy	1) Koordynatorka (Koordynator) ds. zgłoszeń rejestruje Zgłoszenie i oznacza jego status jako „Zamknięty”. 2) Zgłoszenie jest przekazywane do Koordynatorki (Koordynatora) projektu.	30 dni
Drobne niezadowolenie	1) Koordynatorka (Koordynator) ds. zgłoszeń rejestruje Zgłoszenie i przekazuje je do Koordynatorki (Koordynatora) projektu, do wiadomości Prezeski (Prezesa) Fundacji. 2) Koordynator (Koordynatorka) ds. zgłoszeń może uznać sprawę za nieistotną. Wtedy ustawia status sprawy jako „Zamknięty” i informuje o tym osoby, o których mowa w pkt. 1. 3) Koordynatorka (Koordynator) projektu wraz z osobami zaangażowanymi w projekt systematycznie analizują Zgłoszenia w tej kategorii, w celu zapobiegania zgłaszanym sytuacjom w przyszłości.	30 dni

<b>Poważne niezadowolenie oraz kwestie bezpieczeństwa</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Koordynatorka (Koordynator) ds. zgłoszeń rejestruje Zgłoszenie w bazie danych i przekazuje je do Koordynatorki (Koordynatora) projektu, do wiadomości Prezeski (Prezesa) Fundacji.</li><li>2) Poważne niezadowolenie z usług lub wsparcia nie może zostać uznane za nieistotne (sprawa nie może zostać automatycznie zamknięta).</li><li>3) Koordynatorka (Koordynator) projektu podejmuje czynności w celu wyjaśnienia sprawy i wyboru odpowiedniego rozwiązania.</li><li>4) Koordynatorka (Koordynator) projektu wraz z osobami zaangażowanymi w projekt każdorazowo analizują Zgłoszenia w tej kategorii, w celu zapobiegania zgłaszanym sytuacjom w przyszłości.</li></ol>	21 dni
<b>Poza zakresem</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Koordynatorka (Koordynator) ds. zgłoszeń rejestruje Zgłoszenie.</li><li>2) W zależności od przedmiotu zgłoszenia poza zakresem, Osoba zgłaszająca może być poinformowana o braku właściwości Fundacji do załatwienia sprawy i przekierowywana do organizacji / podmiotu, we właściwości którego mieści się przedmiot zgłoszenia poza zakresem.</li><li>3) Statut sprawy zostaje zarejestrowany jako „Zamknięty”.</li></ol>	30 dni

**X. Procedura postępowania w przypadku otrzymania zgłoszenia wrażliwego**

## 1. Zasady ogólne

- 1) Fundacja zobowiązuje się do szybkiego i skutecznego reagowania na wszelkie zgłoszenia wrażliwe.
- 2) Fundacja zapewnia poufność wszystkich etapów procesu zarządzania zgłoszeniami wrażliwymi. Informacje dotyczące zgłoszenia wrażliwego są udostępniane tylko osobom upoważnionym na gruncie niniejszych SOP w zakresie, w jakim jest to niezbędne do jego rozpatrzenia.
- 3) Fundacja chroni praw i bezpieczeństwa osób pokrzywdzonych i Osób zgłaszających.
- 4) Zgłoszenia dotyczące mobbingu lub dyskryminacji w rozumieniu Kodeksu pracy pomiędzy pracownikami (pracownikami) lub pomiędzy



pracownikami (pracownikami) a Fundacją działającą jako pracodawca są wnoszone oraz rozpatrywane zgodnie z Procedurą antymobbingową i antydyskryminacyjną. W przypadku otrzymania zgłoszenia za pośrednictwem kanałów, o których mowa w rozdz. V ust. 1 lub 2, zgłoszenie jest niezwłocznie przekazywane podmiotom właściwym zgodnie z Procedurą antymobbingową i antydyskryminacyjną.

- 5) Postanowienia rozdz. VIII stosuje się odpowiednio do zgłoszeń wrażliwych, chyba, że przepisy niniejszego rozdziału ustanawiają inną procedurę postępowania.
  - 6) Do zgłoszeń dotyczących zdarzeń zagrażających osobom małoletnim, krzywdzenia lub podejrzenia krzywdzenia osób małoletnich, stosuje się Standardy ochrony małoletnich. W przypadku otrzymania zgłoszenia za pośrednictwem kanałów, o których mowa w rozdz. V ust. 1 lub 2, zgłoszenie jest niezwłocznie przekazywane podmiotom właściwym zgodnie ze Standardami ochrony małoletnich.
2. Postępowanie w sprawie zgłoszenia wrażliwego
- 1) Zgłoszenie wrażliwe jest rozpatrywane niezwłocznie, najpóźniej w terminie 30 dni od jego wpływu. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w przypadku podjęcia decyzji, o których mowa w pkt. 9. lit. b lub c, termin ten może ulec zmianie.
  - 2) Z zastrzeżeniem postanowienia rozdz. VIII ust. 7, w przypadku, o który mowa w pkt. 1. zdanie drugie, Osoba zgłaszająca jest w terminie 30 dni informowana o podjętych działaniach w sprawie i, jeśli to możliwe, przewidywanym czasie jej załatwienia.
  - 3) Jeśli osoba pokrzywdzona czynem wskazanym w zgłoszeniu wrażliwym nie jest jednocześnie Osobą zgłaszającą, a nie zachodzą okoliczności, o których mowa w pkt. 12. zdanie drugie, postanowienie pkt. 2. stosuje się wobec osoby pokrzywdzonej.
  - 4) Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia wrażliwego Safeguarding Focal Point informuje o tym Zarząd Fundacji.
  - 5) W przypadku, gdy sprawa dotyczy członkini (członka) Zarządu, osoba ta jest wyłącza z zajmowania się zgłoszeniem wrażliwym. W przypadku, gdy sprawa dotyczy wszystkich członkiń (członków) Zarządu Fundacji, obowiązki w zakresie rozpatrywania zgłoszenia wrażliwego pełni Rada Fundacji. W przypadku, gdy sprawa dotyczy Safeguarding Focal Point, obowiązki Safeguarding Focal Point pełni Prezeska (Prezes) Zarządu Fundacji. Gdy sprawa dotyczy jednocześnie Safeguarding Focal Point i

Prezeski (Prezesa) Zarządu Fundacji, obowiązki Safeguarding Focal Point pełni Przewodnicząca (Przewodniczący) Rady Fundacji.

- 6) Do podjęcia działań w zakresie zgłoszenia wrażliwego konieczne jest pozyskanie następujących informacji (warunek obligatoryjny): opis stanu faktycznego oraz informacja o czasie i miejscu zdarzenia lub zdarzeń. W zależności od okoliczności sprawy potrzebne może być także wskazanie (warunek fakultatywny): osoby obwinionej, osoby pokrzywdzonej, a także wskazanie ewentualnych świadków (świadków), dowodów świadczących o zaistniałej sytuacji, ewentualnych skutków zdarzenia lub zdarzeń, innych okoliczności towarzyszących.
- 7) Podmioty wskazane w pkt. 4., z zastrzeżeniem pkt. 5., oceniają, czy zgłoszenie wrażliwe zawiera wystarczające informacje, aby podjąć działania oraz czy przedmiot zgłoszenia wrażliwego mieści się w zakresie działań Fundacji.
- 8) Jeśli nie ma niezbędnych informacji, aby podjąć działania w związku ze zgłoszeniem wrażliwym, a Osoba zgłaszająca pozostawiła dane kontaktowe umożliwiające uzupełnienie informacji, Safeguarding Focal Point kontaktuje się z Osobą zgłaszającą. Jeśli nie ma wystarczających informacji, aby podjąć działania w związku ze zgłoszeniem wrażliwym i nie ma sposobu na ich ustalenie, zgłoszenie wrażliwe jest zapisywane w bazie danych i jego status oznaczany jest jako „Zamknięty”.
- 9) Jeśli pozyskano potrzebne informacje do rozpatrzenia zgłoszenia wrażliwego, podmioty, o których mowa w pkt. 4., z zastrzeżeniem pkt. 5., mogą zdecydować w szczególności o:
  - a) powołaniu wewnętrznej komisji wyjaśniającej,
  - b) skorzystaniu z usług niezależnego podmiotu trzeciego, właściwie umocowanego i wyspecjalizowanego w prowadzeniu postępowań i śledztw w sprawach objętych przedmiotem zgłoszenia wrażliwego. W takim przypadku, zasady postępowania ze zgłoszeniem wrażliwym mogą ulec zmianie,
  - c) przekazaniu sprawy organom ścigania.
- 10) Decyzję o wyborze postępowania, o którym mowa w pkt. 9., podejmuje się biorąc pod uwagę w szczególności dobro i bezpieczeństwo osób zaangażowanych, w tym osoby pokrzywdzonej, rzetelność, bezstronność i poufność postępowania.

- 11) W przypadku, gdy pozwala na to przedmiot sprawy (drobne naruszenie), biorąc pod uwagę okoliczności wskazane w pkt. 10., podmioty, o których mowa w pkt. 4., z zastrzeżeniem pkt. 5., mogą podjąć decyzję o rozpatrzeniu zgłoszenia wrażliwego przez Safeguarding Focal Point, w porozumieniu z Prezeską Fundacji. Postępowanie wskazane w zdaniu poprzedzającym nie jest możliwe, jeśli sprawa dotyczy osób poniżej 18. roku życia, nadużyć na tle seksualnym lub innych form przemocy w jakiegokolwiek formie, a także korupcji lub oszustwa.
  - 12) Jeśli osoba pokrzywdzona czynem wskazanym w zgłoszeniu wrażliwym nie jest jednocześnie Osobą zgłaszającą, Safeguarding Focal Point zwraca się do osoby pokrzywdzonej czynem wskazanym w zgłoszeniu wrażliwym umożliwiając jej ustosunkowanie się do zgłoszenia wrażliwego oraz do kwestii zajęcia się sprawą przez Fundację. Jeśli skontaktowanie się z osobą pokrzywdzoną nie jest możliwe, lub jeśli osoba pokrzywdzona nie wyrazi zgody na zajęcie się sprawą przez Fundację, sprawę pozostawia się bez rozpoznania, z zastrzeżeniem postanowienia rozdz. VIII ust. 5.
  - 13) Zgodnie z podejściem skoncentrowanym na osobie pokrzywdzonej, zapewnia się tej osobie niezbędne wsparcie. Decyzje dotyczące rodzaju i zakresu wsparcia, w granicach możliwości działania Fundacji, będą podejmowane przez osobę pokrzywdzoną. W szczególności, Safeguarding Focal Point może skierować osobę pokrzywdzoną do wyspecjalizowanych podmiotów, w tym między innymi udzielających wsparcia psychologicznego.
3. Postępowanie w przypadku powołania wewnętrznej komisji wyjaśniającej
- 1) Do działania wewnętrznej komisji wyjaśniającej, o której mowa w ust. 2 pkt. 9 lit. a stosuje się odpowiednio postanowienia § 7 i § 9 Procedury antymobbingowej i antydyskryminacyjnej, chyba, że w niniejszym SOP postanowiono inaczej.
  - 2) W przypadku powołania wewnętrznej komisji wyjaśniającej, Osoba zgłaszająca nie jest przestuchiwana, a czynności podejmowane są na podstawie informacji przekazanych przez nią w zgłoszeniu wrażliwym lub ewentualnie uzupełnionych zgodnie z ust. 2 pkt 8.

## **XI. Kontrola działania SOP**

1. Kontrolę efektywności działania Systemu zapewniają Koordynatorki (Koordynatorzy) ds. Systemu składania skarg i informacji zwrotnej, we współpracy z Prezeską (Prezesem) Zarządu Fundacji.

2. Zgłoszenia są regularnie analizowane, w szczególności według kategorii Osób zgłaszających, kanałów i kategorii Zgłoszeń, czasu trwania postępowań.
3. Koordynatorki (Koordynatorzy) ds. Systemu składania skarg i informacji zwrotnej sporządzają półroczne raporty z działania Systemu kierowane do Prezeski (Prezesa) Zarządu Fundacji. Wyniki analiz działania Systemu są w szczególności przekazywane także Zarządowi Fundacji oraz rozpowszechniane wśród pracowników (pracowników) Fundacji.

## **XII. Wejście w życie i zmiany SOP**

1. SOP wchodzi w życie w terminie dwóch tygodni od zapoznania pracowników (pracowników) Fundacji z ich treścią.
2. Wszelkie zmiany SOP są dokonywane przez Zarząd Fundacji w drodze uchwały. Wraz ze zmianami ogłaszany jest tekst jednolity SOP.