



PRIRUČNIK
ZA ZAŠTITU KORISNIKA,
OSOBLJA I SURADNIKA
CARITASA U BOSNI I
HERCEGOVINI

Nakladnik:
Caritas Bosne i Hercegovine
Mehmed bega Kapetanovića Ljubušaka 6
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
www.caritas.ba

Za nakladnika:
mons. Tomo Knežević

Priredio:
Zlatko Malić

Naklada:
400 primjeraka

Grafički dizajn i tisak:
Visia d.o.o.

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Nacionalna i univerzitetska biblioteka
Bosne i Hercegovine, Sarajevo

061.23:272](497.6)(035)

PRIRUČNIK za zaštitu korisnika, osoblja i suradnika Caritasa u Bosni i Hercegovini / [priredio Zlatko Malić]. - Sarajevo : Caritas Bosne i Hercegovine, 2019. - 79 str. ; 21 cm

ISBN 978-9958-9434-6-1

COBISS.BH-ID 28443910

PRIRUČNIK
ZA ZAŠTITU KORISNIKA, OSOBLJA I SURADNIKA
CARITASA U BOSNI I HERCEGOVINI

Sarajevo, 2019.

KAZALO

PREDGOVOR	7
ETIČKI KODEKS	9
KODEKS PONAŠANJA OSOBLJA	21
KODEKS PROTIV UZNEMIRAVANJA	27
KODEKS O ZAŠTITI DJECE I RANJIVIH SKUPINA	33
DODATAK 1: POVJERENIK ZA ZAŠTITU DJECE I RANJIVIH SKUPINA	45
DODATAK 2: VIJEĆE ZA ZAŠTITU DJECE I RANJIVIH SKUPINA	49
PRAVILNIK O PRITUŽBAMA	53
DODATAK 1: ODBOR ZA PRITUŽBE	63
DODATAK 2: POVJERENIK ZA PRITUŽBE	67
OBRAZAC ZA PRITUŽBE	73
IZJAVA	75
KONTAKTI	77

PREDGOVOR

Cijenjene djelatnice i djelatnici, volonterke i volonteri, suradnice i suradnici Caritasa u Bosni i Hercegovini!

Sa zadovoljstvom predstavljamo priručnik koji obuhvaća nekoliko temeljnih dokumenata, kodeksa i pravilnika za Caritase u Bosni i Hercegovini. Potaknuti potrebama na terenu i obvezama definiranim u Menadžment standardima Caritasa Internationalis, Caritasi u BiH krenuli su u proces izrade četiri kodeksa i jednog pravilnika koji su predstavljeni u ovom priručniku. Kodeksi i pravilnik, zajedno sa svojim dodatcima, imaju utemeljenje u Svetom Pismu, Socijalnom nauku Katoličke crkve, Zakoniku kanonskog prava i drugim dokumentima na međunarodnoj ili lokalnoj razini. Osnovna svrha svih ovih dokumenata je zaštititi naše korisnike, uposlenike i volontere od uznemiravanja i nasilja bilo koje vrste, ali i zaštititi sam Caritas. Dokumenti sadrže konkretne upute za ponašanje osoblja osobito u rizičnim situacijama, ali i popis očekivanih ili neprimjerenih aktivnosti.

Upravno vijeće Caritasa BiH usvojilo je ove dokumente na sjednici održanoj u Mostaru, 21. listopada 2019. god., a odobrila ih je Biskupska konferencija BiH na 77. redovitom zasjedanju održanom u Sarajevu 4. i 5. listopada 2019. god. Na taj su način dokumenti postali obvezujući za sve Caritase u Bosni i Hercegovini, nacionalni i nad/biskupijske, kao i za sve ustanove čiji je osnivač Caritas. Dokumenti se primjenjuju na sve uposlenike Caritasa bez obzira na službu koju obnašaju, a po potrebi i na suradnike Caritasa u BiH u ovisnosti o potrebama i mogućnostima.

Iskreno zahvaljujemo svima koji su na bilo koji način doprinijeli izradi ovih dokumenata, a na poseban način Osthilfefonds biskupije Linz iz Austrije na njihovoj finansijskoj i stručnoj potpori. Želeći Vam svako dobro od Gospodina iskreno Vas pozdravljam.

*Mons. Tomo Knežević,
ravnatelj Caritasa BiH*

*Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH*

ETIČKI KODEKS

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritasa Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritas Internationalis, Etičkog kodeksa Caritas Bosne i Hercegovine od 6. veljače 2015. god. i mišljenja Upravnog vijeća Caritas Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine, na 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019.god., donosi

ETIČKI KODEKS

UVOD

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas), pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. Caritas želi graditi društvo u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca kako je navedeno u viziji, misiji, načelima i vrijednostima Caritasa. Rad Caritasa je motiviran, usmjeren i definiran u Svetom pismu, učenju i tradiciji Katoličke crkve i ljubavi prema bližnjemu u potrebi. „Caritas je briga Crkve o njezinim ljudima“ (Papa Franjo, Obraćanje Zastupničkom vijeću Caritas Internationalis od 17. svibnja 2013.) i utjelovljuje povlašteni izbor za one koji su siromašni, isključeni ili marginalizirani. Caritas nastoji osigurati cjeloviti razvoj osobe, te ublažiti patnje uzrokovane katastrofama, sukobima i nepravdama.

Etički kodeks (dalje: Kodeks) izrađen je na temelju Etičkog kodeksa Caritas Internationalis koji je usvojen 2014. god., a ratificiran u Bosni i Hercegovini 2015. god. Elementi ovog Kodeksa trebaju biti ugrađeni u sve relevantne dokumente Caritasa kao i u Ugovore o radu i u Pravilnike za djelatnike. Djelatnici trebaju dobiti kopiju Kodeksa kako bi bili informirani i osposobljeni za njegovo provođenje, te kako bi se pridržavali postavljenih pravila.

1 SVRHA I DJELOKRUG

1.1 Svrha

Kodeks se temelji i sažima u normativnoj izjavi o vrijednostima i načelima koji se sastoje od sveobuhvatnog etičkog okvira, a kojeg se osoblje treba pridržavati. Kroz svoj rad, Caritas teži utjelovljenju ovih vrijednosti i načela. Na taj način aktivni je svjedok Kristove djelotvorne ljubavi u svijetu. Caritas želi da osoblje djeluje savjesno i pošteno primjenjujući u svom radu vrijednosti i načela ovog Kodeksa. Ovaj dokument je norma vodilja za osoblje svih Caritasa u BiH. Pomoću ovog Kodeksa osigurava se veća jasnoća i dosljednost Caritasa u njegovom identitetu i crkvenom poslanju.

1.2 Djelokrug

Primjena ovog Kodeksa obvezujuća je za sve Caritase u BiH: Caritas BiH i nad/biskupijski Caritasi, ustanove čiji 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 uposlenici, a suradnike: volonteri, pripravnici, vanjski savjetnici i ugovaratelji.

2 VRIJEDNOSTI I NAČELA

Sav ljudski život je svet od začeca do prirodne smrti. Stvoreni na sliku i priliku Božju, sve žene i muškarci su stvoreni s „uzvišenim dostojanstvom koje pripada ljudskoj osobi, jer se ona odlikuje pred svim stvarima, a njezina su prava i dužnosti sveopće i nepovredive. (Gaudium et spes 26)“

„Čovjek je naime po svojoj najdubljoj naravi društveno biće i bez odnosâ s drugima ne može ni živjeti niti razvijati svoje sposobnosti. (Gaudium et spes 12)“

„Cjelokupni društveni život izraz je njegova nezamjenjivog protagonista: ljudske osobe“ (Kompendij socijalnog nauka Crkve 106), koja je „daleko od toga da bi bio predmet i pasivan elemenat društvenog života, naprotiv jest i ima biti i ostati njegov nosilac, temelj i cilj. (Papa Pio XII., Radio poruka od 24. prosinca 1944.)“

„Društveni poredak i njegov napredak moraju, dakle, neprestano imati za cilj dobro osobâ, jer se red stvari treba podrediti redu osobâ, a ne obratno. To je i sâm Gospodin naznačio kad je rekao da je subota stvorena radi čovjeka, a ne čovjek radi subote. Taj se poredak treba danomice razvijati, temeljiti na istini, izgrađivati u pravednosti i oživljavati ljubavlju; u slobodi pak mora iz dana u dan nalaziti sve čovječniju ravnotežu. (Gaudium et Spes 26)“

Ljudsko dostojanstvo i društvena priroda čovjeka su temelj i inspiracija za moralnu viziju društva koja će se postići ukoliko živimo po sljedećim vrijednostima i načelima.

2.1 Vrijednosti

2.1.1 Pravda

Odgovarajući na poziv vjere, nastojmo izgraditi moralni red i ispravne odnose unutar naših vlastitih života, u organizacijama, zajednicama u kojima djelujemo i svemu što je Bog stvorio. Pratimo, služimo i zalažimo se za siromašne i marginalizirane pomažući im mijenjati zajednicu u kojoj žive i strukture koje ih čine siromašnima.

„Društvo osigurava društvenu pravednost ostvarujući uvjete koji omogućuju udruženjima i pojedincima postizavanje onoga na što imaju pravo po svojoj prirodi i po svom pozivu. Društvena je pravednost povezana s općim dobrom i s vršenjem autoriteta. (Katekizam Katoličke crkve 1928)“

2.1.2 Zajedničko dobro

Način na koji organiziramo naše društvo kroz socijalna, vjerska, kulturološka, gospodarska, ekološka, pravna i politička pitanja izravno utječemo na ostvarenje ljudskog dostojanstva i sposobnost rasta u zajednici. Radimo kao dio opće zajednice Katoličke crkve i zajedno s drugim religijskim tradicijama, vladama, civilnim društvom i sa svima u vlasti, kako bi zaštitili ljudsko dostojanstvo, ispunili individualna i socijalna prava i odgovornost uz promicanje općeg dobra.

„Društvo koje na svim razinama želi smišljeno ostati u službi ljudskoga bića jest ono društvo koje si kao poglaviti cilj postavlja opće dobro ukoliko je dobro svih ljudi i cijeloga čovjeka. Osoba ispunjenje ne može naći samo u sebi samoj, to jest bez obzira na njezino biti ‘sa’ i ‘za’ druge. (Kompandij socijalnog nauka Crkve 165)“

Opće dobro uvijek je usmjereno prema napretku osobe, a „red stvari treba podrediti redu osobâ, a ne obratno“ (Gaudium et spes 26).

2.1.3 Cjeloviti ljudski razvoj

Razvoj tumačimo kao pojam koji se temelji na čovjeku kao cjelini, u kontekstu i u iskustvu obitelji kao i šire društvene zajednice, uključujući duhovne, psihološke, emocionalne, tjelesne, materijalne i ekonomske elemente. Gdje god da radimo težimo prema razvoju cijelovite osobe i cijele zajednice, te transformaciji nepravednog društvenog sustava. U našem radu osiguravamo snažne i konzistentne veze između pomoći, rehabilitacije i razvojnih komponenti.

„Da bi bio autentičan razvoj, on mora biti integralan, a to znači okrenut promicanju svakog čovjeka ... A čovjek nije uistinu čovjek osim onoliko koliko je gospodar vlastitih čina i sudac njihove vrijednosti, te u koliko sam postane subjekt svoga napretka, u skladu s prirodom koju mu je dao njegov Stvoritelj i čije mogućnosti i zahtjeve on slobodno prihvaća. (Populorum Progressio 14 i 34)“

2.1.4 Suosjećanje

Ujedinjeni u jednu ljudsku obitelj duboko smo dirnuti patnjom drugih i imamo moralnu dužnost prepoznati humanitarni imperativ za odgovor na tu situaciju. Ova dužnost je temelj našeg identiteta katoličke organizacije i naše pripadnosti ljudskoj obitelji. Zato, kao pripadnici međunarodne zajednice, prepoznavamo svoju obvezu pružanja karitativne i humanitarne pomoći i dužnost drugih kako bi nam osigurali nesmetani pristup za taj posao.

„Kršćaninov program - program milosrdnog Samarijanca, Isusov program – jest ‘srce koje vidi’. To srce vidi gdje je potrebna ljubav i djeluje u skladu s time. (Deus caritas est 31)“

Kao što nam je Isus rekao: „Zaista, kažem vam, što god učiniste jednomu od ove moje najmanje braće, meni učiniste! (Mt 25,40)“

2.1.5 Povlaštena opredijeljenost za siromašne i potlačene

U skladu s Evanđeljem, izabrali smo pratiti one koji su siromašni, marginalizirani ili potlačeni. Zalažemo se za borbu protiv dehumanizirajućeg siromaštva koje ljudima oduzima dostojanstvo i humanost. Vođeni Svetim pismom radimo za slobodu potlačenih, pravednu podjelu darova zemlje i pomoć marginaliziranima kako bi postali odgovorniji za svoj vlastiti razvoj. Zauzimamo se za siromašne, stavljajući sebe uz njih. U toj mjeri stat ćemo pokraj njih u njihovoj nevolji i suprotstaviti se nepravdi s kojom su suočeni.

„Ovo je post koji mi je po volji, riječ je Jahve Gospoda: Kidati okove jarmene, razvezivat spone jarmene, puštati na slobodu potlačene, slomiti sve jarmove; podijeliti kruh svoj s gladnima, uvesti pod krov svoj beskućnike, odjenuti onog koga vidiš gola, i ne kriti se od onog tko je tvoje krvi. (Iz 58, 6-7)“

„Borba protiv siromaštva pronalazi snažnu motivaciju u povlaštenoj ljubavi Crkve za siromašne. (Papa Ivan Pavao II., Obraćanje na trećoj generalnoj konferenciji biskupa Latinske Amerike od 28. siječnja 1979.)“

„Na siromašne ne treba gledati kao na problem, već kao osobe koje mogu postati načelo gradnje nove i humanije budućnosti za sve. (Papa Ivan Pavao II., Poruka za Svjetski dan mira 2000., 366)“

2.1.6 Poštovanje

Poštujemo vjerske tradicije, kulture, strukture i običaje u onoj mjeri u kojoj se poboljšava i podupire dostojanstvo ljudske osobe.

„Pravedno društvo može postati stvarnost samo ako se temelji na poštivanju transcendentalnog dostojanstva ljudske osobe. (Papa Ivan Pavao II., Poruka za Svjetski dan mira 2000., 132)“

2.1.7 Solidarnost

Radimo u solidarnosti s onima koji su siromašni i marginalizirani, čime se postižu plodovi mira, pravde i ljudskog razvoja. Solidarnost nas veže u zajedničkoj viziji uspostavljanja svijeta u kojem sva ljudska bića dobivaju ono što im s pravom pripada, kao Božji sinovi i kćeri.

„Solidarnost pruža osobitu važnost unutarnjoj društvenosti ljudske osobe, jednakosti svijui u dostojanstvu i pravima, zajedničkom putu ljudi i naroda prema sve osvjedočenijem jedinstvu. (Kompendij socijalnog nauka Crkve 192)“

2.2 Načela

2.2.1 Partnerstvo

„Autentično partnerstvo znači dugoročnu predanost dogovorenim ciljevima utemeljenih na zajedničkim vrijednostima, strategijama i informacijama. Karakteriziraju ga povratne informacije, zajedničko planiranje, praćenje, transparentnost i odgovornost obje strane, iskrena otvorenost i osjetljivost na potrebe, osjećaje, stručnost, iskustva i mudrost drugog. Temeljeno je na uzajamnom poštovanju, povjerenju i dobroj volji. Učinkovita partnerstva stvaraju solidarnost među organizacijama članicama, drugim organizacijama koje dijele našu viziju, i zajednice te ljude s kojima radimo. (Partnerska načela Caritas Internationalis 6)“

„Caritas Internationalis promiče suradnju među članicama, ne umanjujući njihovu autonomiju, ohrabruje ih, koordinira, zastupa i izgrađuje kapacitete. (Statut Caritas Internationalis 1.5)“

2.2.2 Supsidijarnost

Osiguravamo da se moć, odluke i odgovornosti prenesu na najnižu razinu na kojoj se one mogu pravilno ostvariti. Pri tome težimo maksimalizirati i graditi mjesne sposobnosti i resurse. U središtu Caritasovog identiteta su nacionalni, nad/biskupijski i župni Caritasi. Nastojat ćemo ih promicati i ojačati kako bi preuzeli veću samostalnost i odgovornost.

„Kao što ne valja pojedincima oduzimati i predavati državi one poslove koje oni mogu obavljati na vlastitu odgovornost i vlastitom marljivošću, tako je nepravedno i vrlo škodljivo i za javni poredak opasno davati većemu i višem društvu one poslove koje mogu izvršavati manje i niže zajednice. Svaka naimе društvena ustanova mora po svom pojmu i značenju pomagati udovima društvenog tijela, a ne smije ih nikada ni uništiti ni sasvim prisvojiti. (Quadragesimo anno 79)“

2.2.3 Sudjelovanje

Osiguravamo da su osobe kojima služimo uključene u pripremu, upravljanje i provedbu projekata koje poduzimamo u njihovo ime i u sve povezne odluke od početne do završne procjene. Sudjelovanje je izraz ljudskog dostojanstva koje uključuje zajedničku odgovornost prema zajednici. Caritas je predan razvojnim procesima kojima je prioritet aktivno sudjelovanje kao temelj demokracije i inkluzivnog društva.

„Čovjeku pridolazi pravo, sraslo s dostojanstvom ljudske osobe, da aktivno sudjeluje u javnom životu i pridonosi općoj dobrobiti građana. (Pacem in terris 26)“

2.2.4 Osnaživanje

Pomažemo ljudima kako bi razvili i ostvarili svoj puni potencijal, izgrađivali uzajamno poštovanje, tako da mogu kontrolirati i unaprijediti kvalitetu života. Kroz cjeloviti ljudski razvoj i osnaživanje, promovirat ćemo aktivne i snažne lokalne zajednice s članovima koji imaju značajnu ulogu u civilnom društvu.

„Nadam se da će tamo biti buke ... ali, želim da se i vi čujete u svojim biskupijama, želim da buka izađe van, želim da Crkva izađe na ulice, želim da se odupremo svemu svjetovnom, svemu statičnom, svemu ugodnom ... sve što bi nas moglo zatvarati u sebe. Župe, škole, institucije su napravljene da bi mogle izaći van. (Papa Franjo, Obraćanje mladima u Argentini od 25. srpnja 2013.)“

2.2.5 Neovisnost

Mi u Caritasu određujemo naše operativne prioritete i programe i ne trebamo dopustiti da nas se koristi kao sredstvo nacionalnih i međunarodnih, gospodarskih ili političkih interesa, osobito kada nisu u skladu s učenjem Katoličke crkve.

„Pozitivni su znakovi u suvremenom svijetu također sve veća svijest solidarnosti među siromašnima, njihovo međusobno pomaganje i javno istupanje u društvenom životu, a da pritom ne posežu za nasiljem, već iznose vlastite potrebe i svoja prava kada su suočeni s nedjelotvornošću i korupcijom javnih vlasti. (Sollicitudo rei socialis 39)“

2.2.6 Upravljanje i odgovornost

Učinit ćemo sve kako bi bili odgovorni svima kojima služimo, onima koji podržavaju naš rad i društvo u cjelini. Osigurali smo dobro upravljanje povjerenih nam sredstava.

„Koji put se događa da oni koji primaju pomoć postanu podređeni onima koji im tu pomoć pružaju, te da siromašni služe kako bi održavali na životu skupa birokratska tijela koja si za vlastito održanje pridržavaju prekomjeran postotak sredstava namijenjenih razvoju. Zbog toga bi trebalo nadati se da će se sva međunarodna tijela i nevladine organizacije založiti za punu transparentnost i izvještavati darovatelje i javnost o postotku fondova namijenjenih programima suradnje koji su zadržali za vlastite prihode, o pravom sadržaju tih programa kao i o iscrpnome vlastitom troškovniku. (Caritas in veritate 47)“

2.2.7 Jednakost, univerzalnost, nepristranost i otvorenost prema svim ljudima

Sve žene i muškarci, djevojčice i dječaci stvoreni su jednaki. Oni daju svoj jedinstveni doprinos našem svijetu, stvarajući zajedničku ljudsku zajednicu. Obvezujemo se da ćemo omogućiti ravnopravno i aktivno

sudjelovanje žena i muškaraca, djevojčica i dječaka u našem cjelokupnom radu. Služimo ljudima nepristrano, posebno onima koji su najsiromašniji i najranjiviji, prema objektivnim procjenama njihovih situacija i potreba koje oni izražavaju, bez obzira na rasu, dob, spol, fizičku sposobnost, nacionalnost, vjeru ili političko uvjerenje, uistinu bez ikakvih razlika.

„Moramo ... prepoznati, potvrditi i jednako braniti dostojanstvo muškarca i žene: oboje su osobe, potpuno jedinstvene među svim živim bićima koja se nalaze u svijetu. (Papa Benedikt XVI., Susret s katoličkim pokretima za promociju žena od 22. ožujka 2009.)“

„Davanjem mogućnosti ženama da se njihov glas čuje i da izraze svoje talente kroz inicijative koje jačaju njihovu vrijednost, njihovo samopoštovanje i njihovu posebnost, omogućit ćemo im zauzimanje svojeg mjesta u društvu jednakog s muškarcima. (Papa Benedikt XVI., Apostolska pobudnica Africae munus 2011., 57)“

2.2.8 Zaštita

Nastojimo osigurati sigurnost onima s kojima i za koje radimo, osobito djeci, u skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima djeteta, nacionalnim zakonodavstvom, Caritasovim dokumentima za zaštitu djece i drugim dobrim praksama.

„Želio sam osobno istaći patnju nanесenu žrtvama, ali i naglasiti važnost poduzetih napora za osiguranje sigurnosti naše djece i za odgovorno i transparentno nošenje s optužbama koje se pojave ... Baš kao što se u tom smislu opća Crkva s pravom pridržava zahtjevnih standarda, sve ostale institucije, bez iznimke, trebaju se pridržavati tih istih standarda. (Papa Benedikt XVI., Obraćanje biskupima Sjedinjenih Američkih Država tijekom njihove posjete ad limina od 26. studeni 2011.)“

2.2.9 Lokalno gospodarstvo

Kad god je to moguće koristimo mjesne potencijale i proizvode i podržavamo lokalno gospodarstvo gdje god je to moguće u onoj mjeri u kojoj to ne iscrpljuje zalihe ili ne izaziva iznimnu inflaciju.

„Supsidijarnost shvaćenoj na pozitivan način – kao gospodarska, institucionalna, zakonska pomoć pružena najmanjim društvenim jedinicama – odgovara niz implikacija na negativan način koje nameću državi da se uzdrži od onoga što bi zapravo suzilo životni prostor manjih i bitnih stanica društva. Njihova inicijativa, sloboda i odgovornost ne smiju biti istisnute. (Kompendij socijalnog nauka Crkve 186)“

2.2.10 Briga za stvorenje i okoliš

Obzirom da su planeta i svi njeni potencijali povjereni ljudskim bićima, mi štitimo sve ljude i planetu, promovirajući ispravan odnos prema Božjem stvaranju. Djelujući kao pravi upravitelji svega stvorenoga, okoliš i nasljeđe

budućih generacija uključujemo planiranje i provedbu naše djelatnosti.

„Bog nije pozvao brinuti se i čuvati stvorena dobra samo na početku povijesti već je taj poziv upućen svakome od nas; to je dio njegova nauma; to znači odgovorno se brinuti za svijet, preobražavati ga kako bi postao vrt, mjesto pogodno za stanovanje svim ljudima. (Papa Franjo, Opća audijencija od 5. lipnja 2013.)“

2.2.11 Koordinacija

Blisko ćemo surađivati s nacionalnim vladama i mjesnim vlastima, Crkvama i drugim vjerskim organizacijama, civilnim društvima, članovima drugih pomoćnih i razvojnih zajednica i svim drugim relevantnim predstavnicima.

„Nastao iz poticaja ove Apostolske Stolice koja je tada nadzirala i usmjeravala njegovu djelatnost, Caritas Internationalis se sastoji od konfederacije karitativnih agencija, obično nacionalnih Caritasa. Ova konfederacija, bez želje da ograničava autonomiju na koju članice imaju pravo, potiče njihovu suradnju kroz svoje aktivnosti animacije, koordinacije i zastupanja. (Papa Ivan Pavao II, Pismo Caritasu Internationalis od 16. rujana 2004.)“

2.2.12 Zagovaranje

Zagovarat ćemo na nacionalnoj i međunarodnoj razini, u ime siromašnih i marginaliziranih, te govoriti i svjedočiti o njihovom stanju i temeljnim ili strukturalnim uzrocima siromaštva i nepravde. Bit ćemo nositelji promjene i društvene preobrazbe u promociji poštivanja ljudskih prava.

„Želio bih naglasiti da vam vaša misija omogućuje da imate važnu ulogu na međunarodnoj razini. Iskustvo koje ste stekli godinama naučilo vas je da budete zagovornici zdrave antropološke vizije unutar međunarodne zajednice, njegujući katolički nauk i braneći dostojanstvo ljudskog života ... Sve što govorite i činite, vaše svjedočanstvo životom i aktivnostima, ima važnost i doprinosi unapređenju integralnog dobra ljudske osobe. (Papa Benedikt XVI., obraćanje na Generalnoj skupštini Caritasa Internationalis od 27. svibnja 2011.)“

2.2.13 Učenje i razvoj osoblja

Zalažemo se za unaprjeđenje našeg djelovanja, što i kako radimo, kroz kontinuirano promišljanje, izgradnju kapaciteta, monitoring, procjenu, upravljanje znanjem i strateško planiranje. Ulagat ćemo u osoblje kako bismo im osigurali vještine, iskustva i obuku koja im je potrebna da bi ostvarili svoje pune potencijale i da bi Caritas ostvario svoj potencijal i tako napravili osjetljivu promjenu za one koji su siromašni, marginalizirani ili potlačeni.

„Crkvene karitativne organizacije, počevši od organizacija koje potpadaju pod Caritas (dijecezanski, nacionalni i međunarodni), moraju učiniti sve što

je u njihovoj moći da osiguraju sredstva, a nadasve da pronađu muškarce i žene potrebne za taj rad. Osobe koje skrbe za one koji su u potrebi moraju biti stručno osposobljene: moraju biti primjereno osposobljene da znaju što trebaju učiniti i kako to učiniti te preuzeti na sebe zadaću nastavljanja te skrbi. Stručna je osposobljenost vrlo važna, ali sama nije dovoljna. Riječ je, naime, o ljudskim bićima, a ljudska bića trebaju uvijek nešto više od tehnički ispravne skrbi. Trebaju srdačnu pažnju. (Deus caritas est 31a)“

2.2.14 Briga za osoblje

Osiguravamo pravedne, dostojanstvene i održive uvjete za rad našim djelatnicima i ispunjavamo svoju obvezu brige za osoblje, promoviramo dobre prakse u upravljanju osobljem i poštujemo radno pravo sukladno zakonu o radu u skladu s nadležnostima.

„Prava radnika, kao i sva ostala prava, zasnivaju se na naravi ljudske osobe i njezinomu transcendentnom dostojanstvu. (Kompendij socijalnog nauka Crkve 301)“

3 STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Kodeks stupa na snagu nakon što ga odobri Upravno vijeće Caritasa BiH i Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine. Za izmjene ovog Kodeksa zaduženo je Upravno vijeće Caritasa BiH, a izmjene odobrava Biskupska konferencija BiH.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

KODEKS PONAŠANJA OSOBLJA

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritasa Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritasa Bosne i Hercegovine, Kodeksa ponašanja osoblja Caritas Internationalis, Kodeksa ponašanja osoblja Caritas Bosne i Hercegovine od 6. veljače 2015. god. i mišljenja Upravnog vijeća Caritasa Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine, na 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019. god., donosi

KODEKS PONAŠANJA OSOBLJA

UVOD

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas) pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. Caritas želi graditi društvo u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca kako je navedeno u viziji, misiji, načelima i vrijednostima Caritasa. Kodeks ponašanja osoblja (dalje: Kodeks) je usko vezan uz Etički kodeks Caritas u BiH koji propisuje temeljne vrijednosti i prakse Caritasa. Ovaj Kodeks je napisan na temelju Kodeksa ponašanja Caritas Internationalis.

„Osobe koje skrbe za one koji su u potrebi moraju biti stručno osposobljene: moraju biti primjereno osposobljene da znaju što trebaju učiniti i kako to učiniti te preuzeti na sebe zadaću nastavljanja te skrbi. Stručna je osposobljenost vrlo važna, ali sama nije dovoljna. Riječ je, naime, o ljudskim bićima, a ljudska bića trebaju uvijek nešto više od tehnički ispravne skrbi. Trebaju srdačnu pažnju. (Deus caritas est 31)“

1 SVRHA I DJELOKRUG

1.1 Svrha

Ovim Kodeksom Caritas definira osnovne normative ponašanja osoblja Caritas u Bosni i Hercegovini sukladno Etičkom kodeksu, Statutu i drugim relevantnim dokumentima. Kodeks sadrži opća pravila ponašanja iz četiri područja, način provedbe Kodeksa, te zaštitne i stegovne mjere.

1.2 Djelokrug

Primjena ovog Kodeksa obvezujuća je za sve Caritate u BiH: Caritas BiH i nad/biskupijski Caritasi, ustanove čiji 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 uposlenici, a suradnike: volonteri, pripravnici, vanjski savjetnici i ugovaratelji.

2 OPĆA PRAVILA PONAŠANJA OSOBLJA CARITASA

Radi lakšeg shvaćanja i lakše primjene opća pravila ponašanja podijeljena su u četiri podgrupe. Sve ono što nije navedeno u ovom Kodeksu, a može biti važno za posebna radna mjesta, bit će uređena posebnim pravilnicima.

2.1 Vrijednosti, ponašanje i etika

- Pridržavati se, ili barem razumjeti i poštivati, socijalnih i moralnih vrijednosti, te nauka Katoličke crkve.
- Osobno i profesionalno ponašanje u svakom trenutku treba biti na najvišem standardu i kao takvo treba biti prepoznatljivo.
- Djelovati s dobrim namjerama i odnositi se prema drugima s dostojanstvom i poštovanjem, stvarajući okruženje koje poštuje različitosti.
- Poštivati sva ljudska prava i suočiti se s diskriminacijom, uznemiravanjem, zlostavljanjem, zanemarivanjem i iskorištavanjem.
- Izbjegavati nametanje nečije vjere drugima „On je svjestan da je ljubav u svojoj čistoći i u svojoj besplatnosti najbolje svjedočanstvo Boga u kojeg vjerujemo i koji nas potiče ljubiti. (Deus caritas est 31c)“
- Suzdržavati se od rasističkih, seksističkih ili drugih uvredljivih izjava, javno ili privatno.
- Poduzeti odgovorne mjere za zaštitu drugih od nepravde.
- Poštivati zakone države u kojoj djelujemo u granicama savjesti.
- Poštivati mjesne običaje i kulturu i u skladu s njima pristojno se odijevati.
- U svim situacijama djelovati u skladu sa zdravstvenim i sigurnosnim smjernicama i nastojati sačuvati druge osobe od rizika.
- Osigurati da se ne ugrozi ugled Caritasu.
- Čuvati tajnost svih podataka i znanja stečenih tijekom obavljanja dužnosti u Caritasu.
- Obavljati svoje dužnosti profesionalno i s ljubavlju, bez predrasuda ili diskriminacije u bilo kojem obliku, te sačuvati Caritasovu povlaštenu opredijeljenost za siromašne.
- U slučajevima kada se izražavaju i prakticiraju osobna uvjerenja voditi računa o mjesnoj situaciji i osjetljivostima u tom pitanju
- Iskazati dobrodošlicu i graditi solidarnost i suradnju s osobljem iz drugih Caritasovih organizacija.

2.2 Sukob interesa, prisila i korupcija

- Ne koristiti moć pozicije djelatnika Caritasu za vršenje pritiska, favoriziranje ili stjecanje osobne koristi bilo ekonomske, profesionalne, političke ili seksualne vrste.

- Svom nadređenom, u pisanom obliku, navesti sve moguće i stvarne sukobe interesa u svim pitanjima koja se odnose na rad Caritasa: financijske, osobne ili obiteljske.
- Ne prihvaćati bilo koji oblik favoriziranja, mita ili stjecanja bilo koje vrste osobne koristi od korisnika, partnera ili suradnika u bilo kojim uvjetima. Ipak, kad je to prijeko potrebno, kako bi se poštivao mjesni kontekst i gostoljubivost, moguće je primiti neke minimalne darove koji se moraju prijaviti.

2.3 Zaštita imovine Caritasa i prakticiranje zbrinjavanja

- Osigurati da imovina Caritasa i intelektualno vlasništvo nisu zloupotrijebljeni, te da su zaštićeni od krađe, prijevare ili druge štete.
- Primjenjivati odgovarajuće standarde poštenja i integriteta u financijskom poslovanju.

2.4 Osobno ponašanje

- Suzdržavati se od nošenja oružja tijekom obavljanja radnih zadataka u Caritasu i unutar Caritasovih objekata, bilo da su vlasništvo Caritasu ili su iznajmljeni, uključujući urede, objekte za smještaj, vozila i sl.
- Suzdržavati se od uporabe narkotika ili konzumiranja prekomjernih količina alkohola.
- Seksualno ponašanje u svakom trenutku treba biti primjereno.

3 PROVEDBA

3.1 Odgovornosti

Ravnatelj Caritasu u BiH i ustanova čiji je osnivač Caritas odgovorni su za informiranje i obučavanje osoblja o ovom Kodeksu. Svi novi uposlenici trebaju biti upoznati s odredbama ovog Kodeksa.

3.2 Postupak pritužbi

Osoblje Caritasu ima obvezu odmah prijaviti bilo kakve sumnje ili nedoumice u svezi s kršenjem ovog Kodeksa. Osoblje Caritasu se ohrabruje da svaku povredu ovog Kodeksa prijavi sukladno Pravilniku o pritužbama.

Sve prijave bit će tretirane u povjerenju. Svatko tko pokaže zabrinutost zbog ozbiljnih zloporaba bit će zaštićen. Zlonamjerne i lažne pritužbe ozbiljan su stegovni prijestup koji će biti obrađen sukladno odredbama Pravilnika o pritužbama.

4 ZAVRŠNE ODREDBE

4.1 Izjava

Osoblje Caritasu i ustanove čiji je osnivač Caritas obvezno je potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Kodeksa. Odgovornost je ravnatelja Caritasu i ravnatelja ustanove čiji je osnivač Caritas dostaviti osoblju Izjavu na potpisivanje.

4.2 Obuka

Osoblje Caritasa ima pravo i obvezu sudjelovati na obukama koje se organiziraju o primjeni ovog Kodeksa. Odgovornost je ravnateljstva Caritasa osigurati ovakvu obuku najmanje jednom u dvije godine.

4.3 Stegovne mjere

- Ravnatelj Caritasa ili ustanove koje čiji je osnivač Caritas, koji ne dostavi ovaj Kodeks osoblju ili ne pokrene proces potpisivanja Izjave, bit će novčano sankcioniran.
- Osoblje Caritasa koje odbije potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Kodeksa bit će sankcionirano sukladno odredbama Pravilnika o pritužbama.
- Osoblje Caritasa koje propusti prijaviti sumnjivu situaciju ili prijavu obavi s neopravdanim kašnjenjem bit će novčano sankcionirano.
- Osoblje Caritasa, koje zlonamjerno i lažno napravi pritužbu, bit će sankcionirano sukladno odredbama Pravilnika o pritužbama.
- Osoblje i suradnici Caritasa za koje se potvrdi da su počinili prestupe iz ovog Kodeksa bit će sankcionirani, a stegovnu mjeru određuje Odbor ili Vijeće za pritužbe.

4.4 Stupanje na snagu

Ovaj Kodeks stupa na snagu nakon što ga odobri Upravno vijeće Caritasa BiH i Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine. Za izmjene ovog Kodeksa zaduženo je Upravno vijeće Caritasa BiH, a izmjene odobrava Biskupska konferencija BiH.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

KODEKS PROTIV UZNEMIRAVANJA

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Zakona o radu Federacije BiH, Statuta Caritasa Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritasa Bosne i Hercegovine, Politike Caritas Internationalis protiv uznemiravanja i mišljenja Upravnog vijeća Caritasa Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine, na 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019. god., donosi

KODEKS PROTIV UZNEMIRAVANJA

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas), pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. 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 osiguravanju profesionalnog i zdravog radnog okruženja bez zastrašivanja, ponižavanja, maltretiranja, mobbinga, neprijateljstva ili drugih oblika ponašanja koja mogu ometati rad i/ili dostojanstvo pojedinca.

Članak 2.

Svrha

Kodeksom protiv uznemiravanja (dalje: Kodeks) Caritas uređuje svoje stavove protiv uznemiravanja, definira vrste i oblike uznemiravanja, te daje upute osoblju i suradnicima za djelovanje u slučaju takovog ponašanja. Kodeks sadrži i informacije o zaštitnim mjerama koje se poduzimaju kako ne bi došlo do uznemiravanja bilo koje vrste.

Članak 3.

Djelokrug

Primjena ovog Kodeksa obvezujuća je za sve Caritase u BiH: Caritas BiH i nad/biskupijski Caritasi, ustanove čiji 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 uposlenici, a suradnike: volonteri, pripravnici, vanjski savjetnici i ugovaratelji.

Članak 4.

Pojmovnik

Ovim Kodeksom obuhvaćena je zabrana svake vrste nasilja i uznemiravanja u Caritasu. Uznemiravanje može biti uzrokovano, ali nije ograničeno samo, na temelju rase, boje kože, religije, filozofskih i/ili političkih stavova, spola, dobi, nacionalnog podrijetla, invaliditeta,

zdravstvenog stanja, bračnog statusa ili bilo kojeg statusa određenog zakonom. Kod definiranja zlostavljanja i pokretanja daljnjih koraka bitno je razlikovati pojedinačne i nesvjesne aktivnosti od učestalih, sustavnih i namjernih aktivnosti koje imaju za cilj narušavanje dostojanstva osobe.

Psihološko ili emocionalno uznemiravanje podrazumijeva primjenu psihičke prisile koja kod druge osobe uzrokuje osjećaj straha, ugroženosti, uznemirenosti ili povrede dostojanstva. Najčešće se pojavljuje kroz verbalne napade, vrijeđanje, psovanje, nazivanje pogrdnim imenima, zastrašivanje, prijetnje i sl.

Seksualno uznemiravanje podrazumijeva bilo koji oblik seksualnog nasilja, seksualni čin ili pak pokušaj ostvarivanja seksualnog čina bez pristanka druge osobe, neželjene seksualne komentare ili prijedlog koji je usmjeren protiv osobe i njezine seksualnosti, a koji može počinuti druga osoba bez obzira na odnos sa žrtvom ili situaciju u kojoj se nalaze. Može uključivati i neželjene/prisilne dodire tijela, dodirivanje intimnih dijelova tijela, seksualne aktivnosti izmanipulirane lažima, prijetnjama, pritiskom, prisiljavanje na masturbaciju ili prisilno promatranje iste i sl.

Uznemiravanje na radnom mjestu ili mobbing je specifični oblik ponašanja u okviru radnog okruženja kojim jedna ili više osoba sustavno psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu s ciljem da se ugrozi ugled te osobe, čast, njezino ljudsko dostojanstvo, profesionalni dignitet i integritet, te kao krajnji cilj ima uklanjanje te osobe s radnog mjesta. Mobbing se najčešće odražava kroz sljedeća ponašanja: izoliranje, ograničavanje ubičajene i profesionalne komunikacije, izmišljanje priča i učestalo ogovaranje, ismijavanje, učestalo i neosnovano kritiziranje kvalitete rada, oduzimanje radnih zadataka, zabrana korištenja godišnjeg odmora, prisiljavanje na poslove koji oštećuju zdravlje, tjelesni i/ili seksualni napadi i sl.

Tjelesno uznemiravanje je svaki oblik neželjenih tjelesnih kontakata i aktivnosti koje se mogu manifestirati kao: dodiri seksualne prirode, tjelesni napadi, štipanje, milovanje, stiskanje, udaranje, nanošenje tjelesnih povreda i sl.

Online uznemiravanje podrazumijeva dugoročne i sustavne radnje putem različitih sredstava komunikacije s ciljem diskreditacije osobe ili povrede njezina dostojanstva. Neki od nedopuštenih načina online uznemiravanja su: govor mržnje, prijetnje, izazivanje kolektivne sramote, objavljivanje osobnih i povjerljivih informacija, učestalo slanje neprimjerenih poruka, online seksualno zlostavljanje, pornografija i sl.

Članak 5.

Opći stavovi Caritasa

Osoblje Caritasa, osobito ravnatelji Caritasa i ustanova čiji je osnivač Caritas, trebaju omogućiti radno okruženje zaštićeno od uznemiravanja. Uznemiravanje bilo koje vrste neće se tolerirati u Caritasu i u ustanovama čiji je osnivač Caritas. Bilo koja vrsta, bilo koji oblik i bilo koji način uznemiravanja suradnika, radnih kolega, korisnika i drugih osoba u Caritasu je strogo zabranjeno. Caritas će poduzeti sve potrebne preventivne, edukativne i stegovne mjere kako bi svaka osoba bila zaštićena od uznemiravanja.

Članak 6.

Postupci u slučaju sumnje u uznemiravanje

Svaki slučaj uznemiravanja mora se odmah prijaviti sukladno Pravilniku o pritužbama. Osoblje i suradnici Caritasa ohrabruju se da prijave svaki slučaj za koji su svjesni, bilo da su svjedočili o slučaju, bilo da su o njemu obavješteni ili su predmet slučaja. Ukoliko je ravnateljstvo Caritasa ili Caritasove ustanove svjesno situacije mogućeg uznemiravanja, dužno je poduzeti žurne i odgovarajuće mjere, bez obzira na stav osobe da li to želi, traži ili odbija. U svim slučajevima koji se prijave bit će poduzete odgovarajuće istrage i, ako je to opravdano, poduzete stegovne mjere na temelju Pravilnika o pritužbama.

Proces prijave, evidencije, istrage i donošenje rezultata odluke uređen je u Pravilniku o pritužbama. Sve informacije o tome kako se podnosi pritužba i kako se ona obrađuje nalazi se u tom Pravilniku. Pravilnik je dostupan u svakom Caritasu, ustanovi čiji je osnivač Caritas i na web stranicama Caritasa.

Članak 7.

Osjetljive situacije

Ukoliko se radi o osjetljivim situacijama potrebno je poduzeti žurne korake kako bi se takve situacije ispitala. Pod osjetljivim situacijama misli se ne sve vrste sumnji vezanih za uznemiravanje djece i ranjivih skupina, te na situacije u kojima se potencijalna žrtva uznemiravanja nalazi u stanju koje može ugroziti njezin život ili trajno onesposobiti osobu za obavljanje svakodnevnih poslova.

Članak 8.

Osveta

Caritas zabranjuje svakom uposleniku da se na bilo koji način osvećuje osobama koje su izrazile zabrinutost zbog bilo koje vrste uznemiravanja. Neće se poduzimati nikakve mjere protiv uposlenika koji s dobrom namjerom prijavljuju sumnje na uznemiravanje. Izuzetak od ovoga su zlonamjerne i lažne pritužbe, a koje će se tretirati prema Pravilniku o pritužbama.

Članak 9.**Izjava**

Osoblje Caritasa i ustanova čiji je osnivač Caritas obvezno je potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Kodeksa. Odgovornost je ravnatelja Caritasa i ustanove čiji je osnivač Caritas dostaviti osoblju Izjavu na potpisivanje.

Članak 10.**Obuka**

Osoblje Caritasa i ustanova čija je osnivač Caritas ima pravo i obvezu sudjelovati na obukama koje se organiziraju o uznemiravanju. Odgovornost je ravnateljstva Caritasa osigurati ovakvu obuku najmanje jednom u dvije godine.

Članak 11.**Stegovne mjere**

- Ravnatelj Caritasa ili ustanove koje čiji je osnivač Caritas koji ne dostavi ovaj Kodeks osoblju ili ne pokrene proces potpisivanja izjave bit će novčano kažnjen.
- Osoblje Caritasa koje odbije potpisati izjavu o prihvaćanju ovog Kodeksa bit će sankcionirano sukladno odredbama Pravilnika o pritužbama.
- Osoblje Caritasa koje propusti prijaviti sumnjivu situaciju ili prijavu dostaviti s neopravdanim kažnjenjem bit će novčano sankcionirano.
- Osoblje i suradnici Caritasa za koje se potvrdi da su počinili prijestupe iz ovog Kodeksa bit će sankcionirani, a stegovnu mjeru određuje Odbor za pritužbe.

Članak 12.**Stupanje na snagu**

Ovaj Kodeks stupa na snagu nakon što ga odobri Upravno vijeće Caritasa BiH i Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine. Za izmjene ovog Kodeksa zaduženo je Upravno vijeće Caritasa BiH, a izmjene odobrava Biskupska konferencija BiH.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

KODEKS O ZAŠTITI DJECE I RANJIVIH SKUPINA

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritas Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritas Bosne i Hercegovine, Politike Caritas Internationalis o zaštiti djece i ranjivih skupina i mišljenja Upravnog vijeća Caritas Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine na 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019. god., donosi

KODEKS O ZAŠTITI DJECE I RANJIVIH SKUPINA

„U onaj čas pristupe učenici Isusu pa ga zapitaju: ‘Tko je, dakle, najveći u kraljevstvu nebeskom?’ On dozove dijete, postavi ga posred njih i reče: ‘Zaista, kažem vam, ako se ne obratite i ne postanete kao djeca, nećete ući u kraljevstvo nebesko’. (Mt 18, 1-3)“

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas), pastoralno su tijelo Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. Caritas želi graditi društvo u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca kako je navedeno u viziji, misiji, načelima i vrijednostima Caritas. Posebnu pozornost Caritas posvećuje izgradnji zdravog i prijateljskog okruženja za djecu i ranjive skupine.

Članak 2.

Svrha

Kodeks o zaštiti djece i ranjivih skupina (dalje: Kodeks) temeljni je dokument koji definira odgovornosti i zadaće svih uposlenika, volontera i suradnika Caritas koji imaju bilo koju vrstu odnosa i interakcije s djecom i ranjivim skupinama u okviru djelatnosti Caritas i njegovih ustanova.

Ovim Kodeksom želi se navesti predanost Caritas za zaštitu djece i ranjivih skupina, smanjiti rizike njihova zlostavljanja postaviti jasna pravila i procedure za interakciju odraslih i djece u okvirima djelatnosti Caritas.

Pravilna uporaba ovog Kodeksa predstavlja jamstvo za zaštitu djece, ranjivih skupina, osoblja Caritas, ali i samog Caritas kao organizacije. Ovaj Kodeks daje smjernice osoblju i suradnicima za vlastito ponašanje u radu s djecom i ranjivim skupinama, te smjernice što uraditi ako su primijetili neprilično ponašanje drugih.

Članak 3.

Djelokrug

Primjena ovog Kodeksa obvezujuća je za sve Caritate u BiH: Caritas BiH i nad/biskupijski Caritasi, ustanove čiji 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 uposlenici, a suradnike: volonteri, pripravnici, vanjski savjetnici i ugovaratelji.

Članak 4. **Pojmovnik**

Na domaćoj i međunarodnoj razini postoje različite definicije zlostavljanja ili nasilja nad djecom i ranjivim skupinama. Međutim, ni jedna od postojećih definicija ne ograničava pojedinca, instituciju ili javnost da samostalno definira svoje tumačenje zlostavljanja nad djecom i ranjivim skupinama. Definicije predstavljene u ovom Kodeksu su tumačenje Caritasa utemeljene na domaćim i međunarodnim dokumentima koji imaju u vidu kontekst u kojem djeluje Caritas u BiH.

Nasilje nad djecom

Nasilje nad djecom je svaki čin tjelesnog, psihološkog ili seksualnog zlostavljanja, zanemarivanja, kao i radnog i bilo kojeg drugog vida iskorištavanja, a što dovodi do vjerojatne ili činjenične opasnosti po zdravlje, život, razvoj i dostojanstvo djeteta, a koje se može pojaviti u obitelji, ustanovama ili u društvu.

Tjelesno zlostavljanje

Pod tjelesnim zlostavljanjem djece definira se svako djelovanje kojim se nanose povrede, ozljede ili rane djeci. Ono se manifestira u raznim oblicima, a najčešći su: udaranje rukama ili nogama, pljuskanje, čupanje kose, uvrtanje dijelova tijela, nanošenje opekotina, bacanje na pod ili niz stepenice, vezivanje uz radiator ili ormar, uskraćivanje hrane, zaključavanje u stanu ili u nekoj drugoj prostoriji, davanje otrovnih supstanci, narkotika, alkohola ili neodgovarajućih lijekova, ujedanje, pokušaji utapanja ili gušenja djeteta i sl.

Seksualno zlostavljanje

Seksualno zlostavljanje je bilo koji način iskorištavanja djece s ciljem seksualnog zadovoljavanja i uživanja odrasle osobe. Ono podrazumijeva namjerno i svjesno upuštanje u seksualne aktivnosti s djetetom upotrebom prinude, sile ili prijetnje; zloporabom povjerenja, položaja, autoriteta ili utjecaja na dijete, uključujući i status u obitelji; zloporabom situacije u kojoj je dijete posebno ranjivo. Najčešće se odnosi na pet situacija: uključivanje djeteta u seksualne aktivnosti, promatranje seksualnih aktivnosti, izlaganje djeteta pornografskom materijalu, neadekvatno dodirivanje djeteta i davanje sugestivnih seksualnih komentara. Pored jasno definiranog seksualnog zlostavljanja mogu postojati i suptilniji oblici, kao naprimjer verbalno seksualno napastovanje, kreiranje seksualizirane

atmosfera ili jezika, „udaranje po guzi“, promatranje djeteta prilikom presvlačenja, kupanja, pranja, davanje djeci neprimjerenih objašnjenja o seksualnosti i sl.

Psihološko zlostavljanje

Psihološko zlostavljanje je dugoročno, emocionalno zlostavljanje djeteta, odnosno svaki oblik ponašanja kojim se zapostavlja, ugrožava, podcjenjuje, vrijeđa ili verbalno napada dijete i izražava negativna osjećanja prema djetetu. Oblici emocionalnog zlostavljanja su: ignoriranje, odbacivanje, teroriziranje, izoliranje i asocijalizacija, verbalno povređivanje kroz omalovažavanje i vrijeđanje nepristojnim terminima, zatim verbalno zastrašivanje, napadanje vrijednosti, ucjene, praćenje, uhođenje, prislušivanje telefonskih razgovora i sl. U osnovi ova vrsta zlostavljanja se ogleda u trajnom propuštanju iskazivanja ljubavi i pažnje prema djeci, kao i u verbalnim ispadima kojima se djeca ponižavaju i povređuju.

Zanemarivanje djece

U širem kontekstu pod zanemarivanjem se podrazumijeva nebriga i propust roditelja, staratelja, skrbnika djeteta ili odgajatelja u ustanovi da zadovolje osnovne potrebe djeteta, uključujući potrebu za: ishranom, odjećom, smještajem, zdravstvenom skrbi, obrazovanjem, intelektualnim i emocionalnim razvojem. Za razliku od zlostavljanja, zanemarivanje je propuštanje da se nešto učini.

Ostali specifični slučajevi nasilja nad djecom

Postoje i druge vrste situacija u kojima se djeca pojavljuju kao žrtve. Najčešće pojave su vršnjačko nasilje i nasilje putem interneta. I ove pojave treba ozbiljno razmotriti i poduzeti odgovarajuće mjere kako bi se dijete zaštitilo.

Djeca

Pod pojmom djeca u ovom dokumentu podrazumijevamo sve osobe od rođenja do napunjenih 18 godina života, kako je to propisano relevantnim zakonskim okvirima u Bosni i Hercegovini i Ujedinjenih naroda konvencijom o zaštiti djece. Primjena ovog dokumenta se odnosi na sve osobe do 18 godina starosti. Caritas preporuča primjenu ove politike i na mlađe punoljetnike, osobito kada su u pitanju ranjive skupine.

Ranjive skupine

Zakonik kanonskog prava u kan. 99 kaže: „Tko god je trajno nesposoban služiti se razumom, smatra se da nije umno razvijen te se izjednačuje s djecom“. Stoga u ranjive skupine spadaju djeca i odrasle osobe koje nisu u mogućnosti samostalno skrbiti o sebi i samostalno donositi odluke,

odnosno osobe koje za obavljanje svakodnevnih aktivnosti trebaju pomoć drugih. Posebno se misli na osobe s invaliditetom, teško bolesne osobe, nepokretne i dementne osobe, žrtve nasilja u obitelji, izbjeglice i tražitelje azila i dr. Posebnu pozornost treba posvetiti djeci koja dolaze iz ranjivih skupina.

Članak 5.

Opći stavovi Caritasa

- Caritas odbacuje svaku vrstu zlostavljanja, iskorištavanja i zanemarivanja djece u okviru aktivnosti koje provodi Caritas.
- Caritas prihvaća relevantne dokumente iz područja zaštite djece poput Konvencije o pravima djeteta Ujedinjenih naroda, Politike o sigurnosti djece i ranjivih skupina Caritas Internationalis i Smjernica Biskupske konferencije BiH za postupanje u slučajevima seksualnog zlostavljanja maloljetnika.
- Caritas će poduzeti sve potrebne mjere kako bi se djeca i mladi zaštitili i sigurno sudjelovali u aktivnostima Caritasa na području Bosne i Hercegovine.
- U slučajevima seksualnog zlostavljanja djece i ranjivih skupina Caritas će postupati prema odredbama biskupa Biskupske konferencije Bosne i Hercegovine sadržanim u Smjernicama za postupanje u slučajevima seksualnog zlostavljanja maloljetnika, te prema odredbama Kaznenog zakona Federacije Bosne i Hercegovine, posebno članci: 203, 205, 207-212.
- Caritas će informirati i educirati svoje uposlenike, volontere i suradnike o ovom Kodeksu, te zahtijevati od njih ponašanje u skladu s ovim Kodeksom tijekom obavljanja zadataka u Caritasu.
- Caritas će istražiti svaku situaciju ili sumnju koja ukazuje na potencijalno zlostavljanje djece počinjeno u okviru aktivnosti Caritasa.
- Caritas će poduzeti stegovne mjere u skladu sa svojim ovlastima i zakonskim obvezama za sve osobe za koje se utvrdi da su počinili, sudjelovali u činjenju ili planirali počiniti bilo koju vrstu zlostavljanja, iskorištavanja i zanemarivanja djece u okviru aktivnosti Caritasa.
- Caritas će pružiti svaki vid potrebne pomoći i potpore za djecu i njihove roditelje i staratelje koja su bila predmet zlostavljanja, a osobito za onu djecu čije je zlostavljanje nastalo u okvirima djelovanja Caritasa.

Članak 6.

Postupci u slučajevima sumnje zlostavljanja

Bilo koji uposlenik, volonter, suradnik, dijete, roditelj ili staratelj ili bilo koja treća osoba koja sumnja na zlostavljanje djece i ranjivih skupina u okviru Caritasovih djelatnosti obvezatna je takvu sumnju prijaviti.

Prijava sumnji je obvezujuća za osoblje Caritasa, a propust u smislu neprijavlivanja sumnji može rezultirati stegovnim mjerama.

Proces prijave, evidencije, istrage i donošenje rezultata definiran je Pravilnikom o pritužbama. Sve informacije o tome, kako podnijeti pritužbu i kako će se ona obrađuje, nalaze se u tom Pravilniku. Pravilnik je dostupan u svakom Caritasu, ustanovi čiji je osnivač Caritas i na web stranicama Caritasa. Skraćena verzija postupka prijave i obrade pritužbe nalazi se u Dodatku ovog Kodeksa.

Članak 7. **Posebnosti**

Svaka prijava vezana za moguće zlostavljanje djece i ranjivih skupina u Caritasu ima najviši stupanj prioriteta. Ove prijave će se razmatrati žurnim postupkom i tretirat će se kao prioritet u odnosu na sve druge pritužbe.

Kada se pokrene istraga i ukoliko ona uključuje dijete ili njegovog zakonskog staratelja, u proces istrage uključuje se i Povjerenik za zaštitu djece i ranjivih skupina iz nad/biskupijskih Caritasa.

Članak 8. **Pomoć žrtvama**

Caritas će zaštitu djece i pomoć eventualnim žrtvama zlostavljanja staviti na prvo mjesto u svim budućim aktivnostima vezanim za eventualne sumnje o zlostavljanju djece. Ravnateljstvo Caritasa će na temelju realne potrebe donijeti odluku da se eventualnoj žrtvi zlostavljanja pruži psihosocijalna, materijalna, financijska, pravna ili bilo koji drugi vid pomoći o trošku Caritasa. U procesu pružanja pomoći žrtvi preporuča se formiranje multidisciplinarnog stručnog tima za potporu žrtvama: psiholog, socijalni radnik, pedagog i sl.

Članak 9. **Zaštitne mjere**

S ciljem zaštite djece i ranjivih skupina od bilo koje vrste zlostavljanja Caritas će provoditi zaštitne mjere. Jedna od zaštitnih mjera je upoznavanje osoblja i suradnika o ovom Kodeksu, potpisivanje izjave i obuka za zaštitu djece i ranjivih skupina. Više informacija nalazi se u člancima 13. i 14. ovog Kodeksa.

Prilikom zapošljavanja novih djelatnika ili angažiranja volontera koji rade s djecom i ranjivim skupinama odredbe ovog Kodeksa moraju biti sastavni dio relevantne dokumentacije: javnog poziva, ugovora o rad i sl. Posebna pozornost kod novog zapošljavanja stavit će na provjeru krivičnih ili drugih sumnji o zlostavljanju, te na obvezno potpisivanje izjave o prihvaćanju Kodeksa.

Članak 10. **Odgovornosti**

Opća je odgovornost ravnateljstva Caritasa upoznati, primijeniti i pratiti uporabu ovog Kodeksa u svim djelatnostima Caritasa. Ravnateljstvo Caritasa delegira ovaj zadatak povjereniku za zaštitu djece i ranjivih skupina, ali to ih ne oslobađa odgovornosti.

Na razini Caritasa BiH imenovat će se, uz suglasnost predsjednika Caritasa BiH, povjerenik za zaštitu djece koji je zadužen za aktivnosti unutar središnjeg ureda Caritasa BiH.

Svaki nad/biskupijski Caritas ima povjerenika za zaštitu djece i ranjivih skupina. Povjerenika, uz suglasnost dijecezanskog biskupa, imenuje ravnatelj nad/biskupijskog Caritasa na mandat od 3 (tri) godine uz mogućnost produžetka. Povjerenik je zadužen za organizaciju zaštitnih mjera i za nadzor za primjenu ovog Kodeksa. Detaljniji opis posla i zadataka, kao i profil osobe se nalazi u dodatku ovog Kodeksa.

Na nacionalnoj razini, pod vodstvom predsjednika Caritasa BiH, formirat će se Vijeće za zaštitu djece kojeg čine povjerenici iz Caritasa BiH, nad/biskupijskih Caritasa i jedan predstavnik Upravnog vijeća Caritasa BiH. Vijeće ima mandat od 5 (pet) godina, a sastaje najmanje jednom godišnje i razmatra primjenu ovog Kodeksa, organizira zajedničke aktivnosti, predlaže korekcije u postupku zaštite djece i podnosi uz podnošenje zvješća Upravnom vijeću Caritasa BiH.

Članak 11. **Smjernice za osoblje Caritasa**

Postoje neke jednostavne odredbe i postupci koji mogu smanjiti rizik od incidenta. Većina od tih odredbi ili postupaka su općenita i zajednička, ali se mogu provesti u djelo. Važno je da svi uposlenici i volonteri provjere provedbu ovih odredbi ili postupaka u bilo kojem događaju ili aktivnostima u kojima sudjeluju djeca ili mladi.

- Prihvatite svako dijete s poštovanjem i osigurajte im pravo na osobnu privatnost.
- Prepoznajte da je svaka situacija potencijalni rizik kada ste sami s djetetom.
- Budite svjesni svih drugih situacija koje mogu predstavljati rizike i upravljajte tim situacijama.
- Planirajte i organizirajte sve događaje koji uključuju djecu tako da se rizici smanje.
- Osigurajte priliku djeci i mladima da razgovaraju s drugima o njihovim problemima.
- Potaknite mlade i odrasle kako bi jasno i bez ustručavanja mogli iznijeti svoje stavove i navesti ponašanja koja im se ne sviđaju.
- Zapamtite da drugi mogu pogrešno protumačiti vaše postupke bez

obzira koliko bili dobronamjerni.

- Nemojte provoditi vrijeme sami s djecom, uvijek planirajte aktivnosti tako da je nazočno više od jedne osobe ili da druge osobe mogu vidjeti ili čuti što se događa.
- Nemojte sami voziti djecu u automobilu, čak i na kratke relacije, osim ako to nije prijeko potrebno zbog sigurnosnih razloga. Ako je takva situacija neizbježna, osigurajte da još jedna odrasla osoba, roditelj, staratelj, odgojitelj ili netko drugi bude upoznat da se to događa.
- Izbjegavajte neprikladan fizički ili usmeni kontakt s drugima, osobito s djecom.
- Nemojte se uplitati u situacije neprimjerenog ponašanja koje za cilj imaju privlačenje pozornosti, poput nastupa bijesa.
- Nemojte pokazivati posebnu naklonjenost prema bilo kojem pojedincu.
- Nikada nemojte davati sugestivne primjedbe ili znakove, čak ni iz zabave.
- Nemojte umanjivati ili pretjerano naglašavati temu zlostavljanja djece.
- Nemojte se oslanjati samo na svoje dobro ime ili ime organizacije da vas zaštiti.
- Ne vjerujte u: „Meni se to nikada neće dogoditi!“

Članak 12. Zabrane

U radu s djecom i mladima strogo je zabranjeno:

- svako tjelesno kažnjavanje djece kao što su udarci ili drugi oblici tjelesnog nasilja;
- svaki oblik seksualne veze s djecom ili mladima;
- postupati zlostavljački, organizirati djelatnosti ove vrste ili poticati aktivnosti izlaganja djece ili mladih riziku nasilnih radnji;
- nasilni ili izrabljivački odnosi s djecom i mladima;
- koristiti jezik, geste ili radnje koje provociraju na tjelesni ili seksualni način;
- nasamo prenoćiti s djetetom ili s mladom osobom;
- same ih pozivati kući;
- pomagati im u osobnim aktivnostima, a koje oni mogu obaviti sami, na primjer pranje, odijevanje, odlazak na toalet i sl.;
- šutke dopuštati ili čak sudjelovati u aktivnostima kod kojih ponašanje djece ili mladih vodi u moguće nasilne ili ilegalne radnje;
- posramiti ih, poniziti, podcijeniti, obeshrabriti ili ih izložiti bilo kojem drugom obliku psihičkog nasilja;
- diskriminirati drugu djecu ili mlade tako da se jednom pojedincu pruži povlašteni tretman, naprimjer: poklonima, brigom, novcem itd.;

- pretjerano dugo baviti se samo jednim djetetom ili jednom mladom osobom i na taj ih način ograditi od drugih;
- slikati, izrađivati i gledati slike, videa itd., a koji mogu povrijediti dostojanstvo djeteta ili mlade osobe.

Članak 13.

Izjava

Osoblje Caritasa i ustanove čiji je osnivač Caritas obvezno je potpisati izjavu o prihvaćanju ovog Kodeksa. Odgovornost je ravnatelja Caritasa i ravnatelja ustanove čiji je osnivač Caritas dostaviti osoblju izjavu na potpisivanje. Povjerenik je obavezan provjeriti da je osoblje potpisalo izjavu.

Članak 14.

Obuka

Osoblje i volonteri Caritasa imaju pravo i obvezu sudjelovati na obukama koje se organiziraju na temu zaštite djece. Odgovornost je ravnateljstva Caritasa, u suradnji s povjerenikom i Vijećem za zaštitu djece i ranjivih skupina, osigurati ovakvu obuku najmanje jednom u dvije godine.

Članak 15.

Stegovne mjere

- Ravnatelj Caritasa ili ustanove čiji je osnivač Caritas koji ne dostavi ovaj Kodeks djelatnicima ili ne pokrene proces potpisivanja izjave bit će novčano sankcioniran.
- Djelatnik Caritasa koji odbije potpisati izjavu o prihvaćanju ovog Kodeksa bit će sankcioniran prekidom Ugovora o radu.
- Volonter Caritasa koji odbije potpisati izjavu o prihvaćanju ovog Kodeksa bit će onemogućen u obavljanju volonterske službe u Caritasu.
- Djelatnik Caritasa koji propusti prijaviti sumnjivu situaciju ili prijavu obavi s neopravdanim kašnjenjem dobit će opomenu pred raskid Ugovora o radu.
- Djelatnik Caritasa koji je predmet interne istrage bit će onemogućen obavljati djelatnost unutar Caritasa koja podrazumijevaju bilo koji kontakt s djecom.
- Djelatnik Caritasa koji je predmet vanjske istrage bit će onemogućen u obavljanju svoga posla u Caritasu dok se istraga ne okonča.
- Volonter koji je predmet interne ili vanjske istrage bit će onemogućen u obavljanju volonterske službe.
- Suradnik koji se ne bude ponašao sukladno odredbama ovog Kodeksa neće biti angažiran u obavljanju posla za Caritas.
-

Članak 16.

Stupanje na snagu

Ovaj Kodeks stupa na snagu nakon što ga odobri Upravno vijeće Caritasa BiH i Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine. Za izmjene ovog Kodeksa zaduženo je Upravno vijeće Caritasa BiH, a izmjene odobrava Biskupska konferencija BiH.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

**KODEKS O ZAŠTITI DJECE I RANJIVIH SKUPINA
DODATAK 1: POVJERENIK ZA ZAŠTITU
DJECE I RANJIVIH SKUPINA**

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritas Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritas Bosne i Hercegovine, Politike Caritas Internationalis o zaštiti djece i ranjivih skupina, Kodeksa o zaštiti djece i ranjivih skupina Caritas Bosne i Hercegovine i mišljenja Upravnog vijeća Caritas Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine na 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019. god., donosi

KODEKS O ZAŠTITI DJECE I RANJIVIH SKUPINA

DODATAK 1: POVJERENIK ZA ZAŠTITU DJECE I RANJIVIH SKUPINA

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas), pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. Caritas želi graditi društvo u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca kako je navedeno u viziji, misiji, načelima i vrijednostima Caritas. Caritas je posvećen jačanju kulture odgovornosti koja sprječava nedolične postupke, uznemiravanje, korupciju i zlouporabe položaja, radeći na prevenciji, obuci i nadzoru.

Kako bi definirao odgovornosti i zadaće svih djelatnika, volontera i suradnika Caritas, koji imaju bilo koju vrstu odnosa i interakcije s djecom i ranjivim skupinama u okviru djelatnosti Caritas i njegovih ustanova, uspostavljen je Kodeks o zaštiti djece i ranjivih skupina. Primjena ovog Kodeksa je obvezujuća za sve Caritate u BiH, sve ustanove kojima je osnivač Caritas, za njihove projekte i za sve aktivnosti koje Caritas provodi.

Kodeks je definirao postojanje Povjerenika za pritužbe u sklopu svakog Caritas. Povjerenik je ključna osoba u svakom Caritasu zadužena za primjenu ovog Kodeksa.

Članak 2.

Zadaće i odgovornosti

Osnovna zadaća Povjerenika je organiziranje zaštitnih mjera i nadzor nad primjenom Kodeksa. Specifične zadaće Povjerenika su:

- Sudjelovati u radu Vijeća za zaštitu djece i ranjivih skupina na razini Caritas BiH;
- Sudjelovati u postupku istrage koju pokrene Vijeća za pritužbe Caritas BiH u slučajevima kada je žrtva dijete ili ranjiva osoba iz istog područja kao i Povjerenik;
- Predlagati ravnatelju Caritas nove načine prevencije i zaštite djece i ranjivih skupina;

- Pod vodstvo ravnatelja Caritasa osigurati najveću moguću potporu žrtvi nasilja ili uznemiravanja koja dolazi od navedenih skupina;
- Osigurati da svaki korisnik ili njegov staratelj bude upoznat s Kodeksom;
- Pratiti primjenu ovog Kodeksa na svom području.

Članak 3.

Profil povjerenika

Povjerenik za zaštitu djece i ranjivih skupina je uposlenik Caritasa BiH ili nad/biskupijskog Caritasa. Poželjno je da Povjerenik ima dolje navedena znanja, vještine i stručnosti:

- Najmanje 3 (tri) godine radnog iskustva u Caritasu u radu s djecom i/ili s ranjivim skupinama;
- Poznavanje strukture, odnosa, uloga i odgovornosti unutar Caritasa;
- Iskustvo u administrativnim poslovima;
- Iskustvo u pisanju izvješća;
- Iskustvo u pripremanju i vođenju poslovnih sastanka/sjednica;
- Znanje o definicijama, zakonima, procedurama i praksama za zaštitu djece i mladih;
- Izražene vještine komuniciranja;
- Poželjna je sveučilišna diploma iz društvenih znanosti: pedagogija, psihologija, socijalni rad i sl.

Članak 4.

Imenovanje i izvješćivanje

Povjerenika za zaštitu djece i ranjivih skupina imenuje ravnatelj Caritasa, uz suglasnost predsjednika Caritasa BiH za Caritas BiH i dijecezanskog biskupa za nad/biskupijski Caritas, na mandat od tri godine, a koji može biti ponovljen. U svom radu Povjerenik usko surađuje sa svim djelatnicima Caritasa koji su u interakciji s djecom i ranjivih skupinama, a osobito s Povjerenicima iz drugih Caritasa i Vijećem. Povjerenik je za svoj rad odgovoran ravnatelju Caritasa, kojemu podnosi redovita Izvješće o svom radu.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

**KODEKS O ZAŠTITI DJECE I RANJIVIH SKUPINA
DODATAK 2: VIJEĆE ZA ZAŠTITU
DJECE I RANJIVIH SKUPINA**

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritas Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritas Bosne i Hercegovine, Politike Caritas Internationalis o zaštiti djece i ranjivih skupina, Kodeksa o zaštiti djece i ranjivih skupina Caritas Bosne i Hercegovine i mišljenja Upravnog vijeća Caritas Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine na 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019. god., donosi

KODEKS O ZAŠTITI DJECE I RANJIVIH SKUPINA DODATAK 2: VIJEĆE ZA ZAŠTITU DJECE I RANJIVIH SKUPINA

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas) pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. Caritas želi graditi društvo u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca kako je navedeno u viziji, misiji, načelima i vrijednostima Caritas. Caritas je posvećen jačanju kulture odgovornosti koja sprječava nedolične postupke, uznemiravanje, korupciju i zlouporabe položaja, radeći na zaštiti, obuci i nadzoru.

Kako bi definirao odgovornosti i zadaće svih uposlenika, volontera i suradnika Caritas, a koji imaju bilo koju vrstu odnosa i interakcije s djecom i ranjivim skupinama u okviru djelatnosti Caritas i njegovih ustanova, uspostavljen je Kodeks o zaštiti djece i ranjivih skupina (dalje: Kodeks). Primjena ovog Kodeksa je obvezujuća za sve Caritase u BiH, sve ustanove kojima je osnivač Caritas, za njihove projekte i za sve aktivnosti koje Caritas provodi.

Kodeks o zaštiti djece i ranjivih skupina definirao je potrebu formiranja Vijeća za zaštitu djece i ranjivih skupina u sklopu Caritas BiH. U ovom Dodatku navedene su osnove informacije koje se tiču rada Vijeća.

Članak 2.

Sastav Vijeća

Vijeće za zaštitu djece i ranjivih skupina čini 5 (pet) članova i to:

- a) Povjerenik za zaštitu djece i ranjivih skupina iz Caritas BiH;
- b) Povjerenici za zaštitu djece i ranjivih skupina iz nad/biskupijskih Caritas;
- c) Jedan član Upravnog vijeća Caritas BiH.

Članovi Vijeća pod stavkom a) i b) imenuju se na temelju službe koju obnašaju i njihov mandat traje dok im traje i služba, na temelju koje su imenovani u Vijeće. Član Vijeća pod stavkom c) se imenuje na mandat od 3 (tri) godine koji može biti obnovljen, ukoliko i dalje obnaša funkciju člana Upravnog vijeća Caritas BiH.

Članak 3.

Svrha i zadaće Vijeća

Vijeće je zaduženo za nadzor nad primjenom ovog Kodeksa i pružanje potpore eventualnim žrtvama. Posebne zadaće Vijeća su:

- Provjeriti primjenu ovog Kodeksa u svim Caritasima i ustanovama čiji je osnivač Caritas;
- Predložiti nove načine, metode i aktivnosti za zaštitu djece i ranjivih skupina;
- Pružiti potporu Povjereniku i nad/biskupijskom Caritasu u procesu zaštite i rehabilitacije žrtve.

Članak 4.

Sastanci

Vijeće donosi odluke na sastancima koji se organiziraju po potrebi, a najmanje jednom godišnje. Povjerenik Caritasa BiH je odgovoran za organiziranje sastanaka Vijeća. Svi članovi Vijeća dužni su sudjelovati na sastancima Vijeća.

Članak 5.

Izvešća

Vijeće podnosi godišnje izvješće o svom radu Upravnom vijeću Caritasa BiH.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

PRAVILNIK O PRITUŽBAMA

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritas Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritas Bosne i Hercegovine, Politike Caritas Internationalis o pritužbama i mišljenja Upravnog vijeća Caritas Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine, na svom 77. redovitom zasjedanju, 4. i 5. studenog 2019. god., donosi

PRAVILNIK O PRITUŽBAMA

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas), pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. Caritas želi graditi društvo u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca kako je navedeno u viziji, misiji, načelima i vrijednostima Caritas. 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 koje služi i s kojima radi, zajednice, partneri, suradnici i osoblje mogu prijaviti nedostatke, zabrinutosti ili loše postupke putem povjerljivih kanala.

Članak 2.

Svrha

Etički kodeks i Kodeks ponašanja djelatnika Caritas temeljni su dokumenti kojim se osigurava opća odgovornost Caritas 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:

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

Članak 3.

Djelokrug

Primjena ovog Kodeksa obvezujuća je za sve Caritate u BiH: Caritas BiH i nad/biskupijski Caritasi, ustanove čiji 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 uposlenici, a suradnike: volonteri, pripravnici, vanjski savjetnici i ugovaratelji.

Ovaj Pravilnik, nakon što bude usvojen, zamjenjuje sve dosadašnje pravilnike ili interne mehanizme Caritasa u BiH povezane s pritužbama koje prestaju važiti nakon donošenja ovog Pravilnika.

Članak 4. **Pojmovnik**

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

Povjerenik za pritužbe (dalje: Povjerenik) je uposlenik Caritasa kojeg na tu poziciju imenuje ravnatelj Caritasa uz suglasnost predsjednika Caritasa BiH za Caritas BiH i dijecezanskog biskupa za nad/biskupijski Caritas. Caritas BiH i nad/biskupijski Caritasi imaju po jednog Povjerenika. Više informacija o profilu i zadacima povjerenika nalazi se u pravitku ovog Pravilnika.

Odbor za pritužbe (dalje: Odbor) formira se na razini svakog Caritasa u BiH. U svakom Caritasu Odbor čine povjerenik za pritužbe, ravnatelj Caritasa i još jedan član kojeg predloži ravnatelj uz suglasnost predsjednika Caritasa BiH za Caritas BiH, a dijecezanski biskup za nad/biskupijski Caritas. Više informacija o Odboru nalazi se u dodatku ovog Pravilnika.

Članak 5. **Vrsta pritužbi**

Ovaj Pravilnik tretira sve pritužbe koje se tiču: zlostavljanja djece, ranjivih skupina, seksualno iskorištavanje i zlostavljanje, nasilje, uznemiravanje na radom mjestu, mobbing, financijske prijevare, korupciju, i sl. Sve pritužbe koje se odnose na kršenje 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 suprotnostima s drugim dokumentima Caritasa ili općim standardima profesionalnog poslovanja, bit će procesuirane sukladno odredbama ovog Pravilnika i navedenih kodeksâ.

Članak 6. **Podnositelj pritužbi**

Pritužbu mogu podnijeti svi, a posebno se ohrabruju korisnici usluga Caritasa i njihovi staratelji, osoblje Caritasa i svih ustanova čiji je osnivač Caritas, donatori, partneri i suradnici Caritasa, bilo koja osoba koja je pod utjecajem aktivnosti koje provodi Caritas.

Osoblje Caritasa koje ima saznanja ili sumnje u moguće kršenje Kodeksa ponašanja, Etičkog kodeksa, Kodeksa protiv uznemiravanja ili

Kodeksa o zaštiti djece i ranjivih skupina, ima obvezu prijaviti zabrinutost. Nepoštivanje te obveze može dovesti do stegovnog postupka.

Članak 7.

Anonimne pritužbe

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

Članak 8.

Način podnošenja pritužbi

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 u vrijeme razgovora, podnositelj mora biti upoznat s ovim Pravilnikom, načinima podnošenja pritužbi, uključujući mogućnost podnošenja anonimne pritužbe. Podnositelj odlučuje hoće li formalno podnijeti pritužbu ili ne. Izjave koje nisu evidentirane u pisanom obliku, nakon upoznavanja podnositelj 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 čiji je osnivač Caritas;
- Slanjem popunjenog obrasca na adresu Caritasa s naznakom PRITUŽBA – NE OTVARAJ;
- Slanjem obrasca e-mailom 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 pritužbe

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 pritužbi taj je rok 72 (sedamdesetdva) sata nakon primitka pritužbe.

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

- Odbacivanje optužbe;
- Pokretanje interne istrage;
- Pokretanje vanjske istrage;
- Obavještanje 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 mogućnosti 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 pritužbi istragu može voditi samo povjerenik. Kod složenih i osjetljivih pritužbi 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 njegovog zakonskog staratelja, u postupak istrage se uključuje 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 duže od 60 (šezdeset) dana od primitka prigovora.

Troškove povezane s istragama pokrenutim zbog pritužbi protiv osoblja i suradnika snosi onaj Caritas u kojem je angažirana osoba protiv koje je pritužba podnesena. Povjerenik je zadužen za evidentiranje i izvještanje troškova.

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 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. Žalbe 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 prijava, 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 pritužbi. Identitet uključenih strana se neće 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 prosljediti pritužbu nadležnim civilnim ili crkvenim istražnim tijelima u slučajevima u kojima postoje elementi koji ukazuju 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 odgovornošću. Određena vrsta pritužbi će se tretirati 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 (sedamdesetdva) sata nakon evidentiranja pritužbe.

Ukoliko je jedan od članova Odbora predmet pritužbe on/ona neće sudjelovati u radu Odbora, a njegovo mjesto će zauzeti druga osoba koju imenuje ravnatelj. Ukoliko 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 pritužbi podnesenih u isto vrijeme prioritet imaju pritužbe koje se odnose na zlostavljanje djece. Ove pritužbe obvezuje strogo pravilo povjerljivosti.

Članak 17.

Pritužba protiv pripadnika klera

Ukoliko 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 Biskupske konferencije Bosne i Hercegovine o konkretnom problemu.

Članak 18.

Međubiskupijske pritužbe

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

Članak 19.

Zlonamjerne pritužbe

Kada istraga utvrdi da je optužba namjerno i lažno načinjena, s ciljem nanošenja štete drugoj osobi i u slučajevima kada je prijavitelj član osoblja Caritas, 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 uposlenika

Svaki uposlenik Caritas i ustanove čiji je osnivač Caritas obvezan je potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Pravilnika. Odgovornost je ravnatelja Caritas i ravnatelja ustanove čiji je osnivač Caritas dostaviti svakom uposleniku Izjavu na potpisivanje.

Članak 21.

Obuka

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

Članak 22.

Stegovne mjere

- Ravnatelj Caritas ili ustanove čiji je osnivač Caritas, koji ne dostavi ovaj Pravilnik osoblju ili ne pokrene postupak potpisivanja Izjave, bit će novčano kažnjen.
- Uposlenik Caritas koji odbije potpisati Izjavu o prihvaćanju ovog Pravilnika bit će sankcioniran prekidom Ugovora o radu.
- Volonter Caritas koji odbije potpisati izjavu o prihvaćanju ovog Pravilnika bit će onemogućen u obavljanju volonterske službe.
- Uposlenik Caritas koji propusti prijaviti sumnjivu situaciju ili prijavu obavi s neopravdanim kažnjenjem bit će novčano sankcioniran.
- Uposlenik i volonter Caritas koji je predmet istrage može biti onemogućen u obavljanju posla dok se istraga ne okonča.
- Uposlenik 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 Upravno vijeće Caritasa BiH i Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine. Za izmjene ovog Pravilnika zaduženo je Upravno vijeće Caritasa BiH, a izmjene odobrava Biskupska konferencija BiH.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

**PRAVILNIK O PRITUŽBAMA
DODATAK 1: ODBOR ZA PRITUŽBE**

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritasa Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritasa Bosne i Hercegovine, Politike Caritas Internationalis o pritužbama, Pravilnika o pritužbama Caritasa Bosne i Hercegovine i mišljenja Upravnog vijeća Caritasa Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine, na svom 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019.god., donosi

PRAVILNIK O PRITUŽBAMA DODATAK 1: ODBOR ZA PRITUŽBE

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas), pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. 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 zlorabe položaja, radeći na zaštiti, obuci i nadzoru. Caritas želi da osobe koje služi i s kojima radi, zajednice, partneri, suradnici i osoblje mogu prijaviti nedostatke, zabrinutosti ili loše postupke putem povjerljivih kanala.

Kako bi poboljšao odgovornost prema svim pojedincima i zajednicama kojima služi, Caritas je uspostavio Pravilnik o pritužbama koji je siguran, dostupan, jednostavan i učinkovit za uporabu. Primjena ovog Pravilnika je obvezujuća za sve Caritate u BiH, za sve ustanove kojima je osnivač Caritas, za njihove projekte, za njihovo osoblje i suradnike kao i za sve aktivnosti koje Caritas provodi.

Pravilnik o pritužbama definirao je potrebu formiranja Odbora za pritužbe (dalje: Odbor) u sklopu svakog Caritasa, koji će zajedno s povjerenikom za pritužbe osigurati da se svaka pritužba riješi profesionalno, odgovorno i u što kraćem vremenu. Ovdje se donose osnove informacije koje se tiču rada Odbora.

Članak 2.

Sastav Odbora

Članove Odbora, na prijedlog svakog ravnatelja, imenuje predsjednik Caritasa BiH za Caritasu BiH, a dijecezanski biskup za nad/biskupijski Caritas, na mandat od tri godine koji može biti obnovljen. Odbor za pritužbe čine 3 (tri) člana i to:

- Povjerenik za pritužbe;
- Ravnatelj Caritasu;
- Jedan uposlenik Caritasu.

Članak 3.

Svrha i zadaće Odbora

Svrha Odbora je pružiti potporu Povjereniku u procesu upravljanja primljenih pritužbi a u skladu s dogovorenim procedurama i smjernicama iz Pravilnika o pritužbama. Zadaće Odbora su:

- pregledati sve primljene pritužbe;
- odobriti način djelovanja kojeg je predložio povjerenik ili definirati alternativni način djelovanja gdje je potrebno;
- provesti proces istrage kad je to potrebno;
- pokrenuti, vanjsku neovisnu istragu ukoliko izvješće nakon istrage nije zadovoljavajuće;
- pregledati i odobriti završno izvješće o istrazi ili tražiti dodatne informacije gdje je potrebno;
- ondje gdje je potrebno donijeti odgovarajuće stegovne mjere.

Članak 4.

Povjerljivost

Članovi Odbora dužni su zaprimiti sve informacije s najvećom povjerljivošću. Povreda povjerljivosti dovodi do trenutachne suspenzije i primjene odgovarajuće stegovne mjere.

Članak 5.

Sastanci

Odbor donosi odluke na sastancima koji se organiziraju po potrebi. Povjerenik je odgovoran za organiziranje sastanaka Odbora. U slučaju postojanja pritužbi sastanak Odbora mora se organizirati najkasnije 15 (petnaest) dana nakon primitka pritužbe. Članovi Odbora su dužni dati prioritet sudjelovanju na sastancima kako bi osigurali da se pritužbe rješavaju na vrijeme.

Članak 6.

Izvješća

Odbor podnosi Predsjedniku Caritasa godišnje izvješće o svom radu.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

**PRAVILNIK O PRITUŽBAMA
DODATAK 2: POVJERENIK ZA PRITUŽBE**

Temeljem odredbi Zakonika kanonskog prava, Statuta Caritasa Bosne i Hercegovine, Etičkog kodeksa Caritasa Bosne i Hercegovine, Politike Caritasa Internationalis o pritužbama, Pravilnika o pritužbama Caritasa Bosne i Hercegovine i mišljenja Upravnog vijeća Caritasa Bosne i Hercegovine, Biskupska konferencija Bosne i Hercegovine, na svom 77. redovitom zasjedanju, održanom 4. i 5. studenog 2019.god., donosi

PRAVILNIK O PRITUŽBAMA DODATAK 2: POVJERENIK ZA PRITUŽBE

Članak 1.

Uvod

Caritasi u Bosni i Hercegovini (dalje: Caritas), pastoralna su tijela Katoličke crkve u Bosni i Hercegovini i svake nad/biskupije. 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, zabrinutosti ili loše postupke putem povjerljivih kanala.

Kako bi unaprijedio odgovornost prema pojedincima i zajednicama kojima služi, Caritas je uspostavio Pravilnik o pritužbama koji je siguran, dostupan, jednostavan i učinkovit za uporabu. Primjena ovog Pravilnika obvezujuća je za sve Caritase u BiH, za sve ustanove kojima je osnivač Caritas, za njihove projekte, za sve aktivnosti koje Caritas provodi, a primjenjuje se na osoblje i suradnike Caritasa.

Pravilnik o pritužbama definirao je postojanje povjerenika za pritužbe (dalje: Povjerenik) u sklopu svakog Caritasa. Ova pozicija je ključna kako bi se svaka pritužba riješila profesionalno, odgovorno i u što kraćem roku.

Članak 2.

Zadaće i odgovornosti Povjerenika

Osnovna zadaća Povjerenika je osigurati da se sve zaprimljene pritužbe rješavaju pošteno i u skladu s dogovorenim procedurama i smjernicama Pravilnika o pritužbama. Specifične zadaće Povjerenika su:

- pravodobno primiti i evidentirati pritužbe;
- procijeniti vrstu i prirodu pritužbe i preporučiti najprikladniji način djelovanja;
- sazivati i voditi sastanke Odbora za pritužbe;
- koordinirati i po potrebi provoditi istrage;

- pružiti povratnu informaciju podnositelju pritužbe i onima koji su uključeni u pritužbu, prema potrebi, a na temelju Pravilnika o pritužbama;
- osigurati povjerljivost u svakom trenutku;
- identificirati kvalificirane stručnjake za istraživanje složenih i osjetljivih pritužbi;
- uspostaviti i voditi interni sustav evidentiranja pritužbi,
- u suradnji s ravnateljem Caritasa osigurati da osoblje Caritasa i ustanova kojima je osnivač Caritas i drugi suradnici budu adekvatno informirani o Pravilniku za pritužbe;
- osigurati da se informacije o procesu pritužbi urede i budu dostupne u Caritasu, ustanovi čiji je osnivač Caritas i na internetskoj stranici Caritasa;
- osigurati da u svakom objektu i ustanovi čiji je osnivač Caritas postoji kutija i obrazac za pritužbe.

Članak 3.

Profil Povjerenika

Povjerenik za pritužbe je uposlenik Caritasa ili ustanove čiji je osnivač Caritas. Poželjno je da Povjerenik ima dolje navedena znanja, vještine i kompetencije:

- Najmanje 5 (pet) godina radnog iskustva u Caritasu;
- Poznavanje strukture, odnosa, uloga i odgovornosti unutar Caritasa;
- Iskustvo u administrativnim poslovima;
- Iskustvo u pisanju izvješća;
- Iskustvo u pripremanju i vođenju poslovnih sastanka/sjednica;
- Izražene vještine komuniciranja;
- Sposobnost brzog usvajanja složenih informacija i donošenja prosudbi;
- Visoka razina točnosti i pozornosti prema detaljima;
- Sposobnost suočavanja s konfliktnim situacijama;
- Visoka razina objektivnosti;
- Učinkovito upravljanje vremenom i poštovanje rokova.

Članak 4.

Imenovanje i izvješćivanje

Povjerenika za pritužbe, na prijedlog svakog ravnatelja, imenuje predsjednik Caritasa BiH za Caritas BiH, a dijecezanski biskup za nad/biskupijski Caritas, na mandat od tri godine koji može biti obnovljen. U svom radu Povjerenik usko surađuje s Odborom i Povjerenicima iz drugih Caritasa. Povjerenik je za svoj rad odgovoran predsjedniku Caritasa, a izvješće podnosi u sklopu zajedničkog izvješća s Odborom za pritužbe.

Vinko kardinal Puljić, predsjednik BK BiH
i predsjednik Caritasa BiH

OBRAZAC ZA PRITUŽBE

Svrha ovog obrasca je prijava svake sumnjive situacije uznemiravanja, zlostavljanja ili iskorištavanja u Caritasu kako bi se ta situacija procijenila i kako bi se odredili naredni koraci. Identitet prijavitelja neće biti otkriven osim u slučaju opravdane potrebe kako je definirano u članku 14. Pravilnika o pritužbama. Ukoliko ne možete popuniti sve dijelove ovog obrasca, ispunite one dijelove za koje imate informacije. Popunjeni obrazac možete ubaciti u kutiju za pritužbe, poslati na email adresu za pritužbe ili poslati poštom na adresu Caritasa s naznakom PRITUŽBA – NE

PODNOŠITELJ PRITUŽBE:

(Anonimne pritužbe se uzimaju sa suzdržanošću i nema jamstava da će biti procesuirane)

Želite li biti anonimni? Da Ne

Ako je odgovor negativan, upišite ove podatke

Ime i prezime: _____

Broj telefona: _____ E-mail: _____

Naziv ustanove i radnog mjesta ukoliko ste uposleni u Caritasu ili Caritasovim ustanovama:

INCIDENT:

Vrsta incidenta: (Označite sve primjenjive)

- Seksualno zlostavljanje (npr. milovanje, ljubljenje, silovanje i sl.)
- Uznemiravanje na radnom mjestu (mobbing)
- Emocionalno zlostavljanje (npr. zastrašivanje, vrijeđanje, prijetnje, ponižavanje i sl.)
- Tjelesno zlostavljanje (npr. udaranje, štipanje, gušenje i sl.)
- Online uznemiravanje (govor mržnje, hakiranje, objavljivanje privatnih informacija i sl.)
- Eksploatacija (npr. prisilna prostitucija, dječji rad)
- Ostalo (definirajte) _____

Opišite što se točno dogodilo:

Na koji način ste saznali za incident:

Svjedok Žrtva Ostalo (navedite što): _____

Mjesto/lokacija incidenta: _____

Približan datum incidenta: _____

ŽRTVA:

Ime i prezime žrtve: _____

 Nepoznato (Označite ako ne znate identitet žrtve)Je li žrtva dijete ili odrasla osoba? Dijete Odrasla osoba

Približna dob: _____ Spol: _____

Je li žrtva osoba s invaliditetom? Da Ne Ne znamJe li žrtva trenutno u neposrednoj opasnosti? Da Ne Ne znam

Fizičko i emocionalno stanje žrtve (Označite sve što vrijedi)

 Posjekotine, modrice, ogrebotine i sl. Promjene u ponašanju (npr. ljutnja, plač, depresija, povučenost, zabrinutost i sl.) Ostalo (navedite): _____

Molimo dodatno opišite fizičko i emocionalno stanje žrtve.

Navedite dodatne informacije o žrtvi koje smatrate važnim:

OSUMNJIČENI:

Ime i prezime osumnjičenog: _____

 Nepoznato (Označite ako ne znate identitet)

Približna dob: _____ Spol: _____

Broj telefona: _____ E-mail: _____

Naziv ustanove i radnog mjesta ukoliko je uposlenik u Caritasu ili Caritasovim ustanovama:

Fizički opis osumnjičenog:

DODATNE INFORMACIJE:Postoje li druge osobe s više informacija? Da Ne

Fizički opis osumnjičenog:

Mjesto i datum: _____

Potpis

(Anonimnoj pritužbi nije potreban potpis)

IZJAVA

o prihvaćanju Etičkog kodeksa, Kodeksa ponašanja, Kodeksa protiv uznemiravanja, Kodeksa za zaštitu djece i ranjivih skupina i Pravilnika o pritužbama

Ja dolje potpisani/a, razumijem Caritasovo opredjeljenje građenja društva u kojem se poštuju prava i dostojanstvo svakog pojedinca, kako je definirano u gore navedenim Kodeksima i Pravilnicima Caritasa. Pročitao/la sam gore navedene dokumente i njihove dodatke, te ih u cijelosti prihvaćam. Obvezujem se da ću povjerenu mi službu i zadatke izvršavati u duhu ovih dokumenata. Ovim izjavljujem da razumijem i da sam svjestan/na:

- Svih definicija uznemiravanja, zlostavljanja i iskorištavanja navedenih u ovim dokumentima.
- Da se od mene traži da poštujem sve obrasce i standarde ponašanja opisane u gore navedenim dokumentima.
- Da moram prijaviti sve sumnjive situacije uznemiravanja i zlostavljanja, osobito ako je u pitanju zlostavljanje djece i ranjivih skupina.
- Ako imam bilo kakvih pitanja, moja je odgovornost da pitam svog nadređenog.
- Da namjerno kršenje propisa iz ovih dokumenta može dovesti do stegovnih mjera, uključujući otkaz.

Podatci o davatelju izjave (Molimo upisati čitko):

Ime i prezime: _____

Naziv Caritasa ili Caritasove ustanove: _____

Radno mjesto/služba u Caritasu: _____

Mjesto potpisivanja: _____

Datum potpisivanja: _____

Potpis davatelja izjave

Potpis odgovorne osobe

*Ova Izjava potpisana je u tri istovjetna primjerka od kojih:
prvi primjerak pripada davatelju izjave, drugi primjerak Pismohrani Caritasa ili Caritasove ustanove,
a treći primjerak Registru o osoblju i suradnicima!*

KONTAKTI

Caritas Bosne i Hercegovine

Mehmed bega Kapetanovića Ljubušaka 6
BiH – 71000 Sarajevo
caritas@caritas.ba
www.caritas.ba

Caritas Vrhbosanske nadbiskupije

Nikole Šopa 50a
BiH – 71210 Sarajevo, Ilidža
office@caritas-sarajevo.ba
www.caritas-sarajevo.ba

Caritas biskupija Mostar-Duvno i Trebinje-Mrkan

Zagrebačka 5A
BiH – 88000 Mostar
caritas-mostar@tel.net.ba
www.caritas-mostar.ba

Caritas biskupije Banja Luka

Kralja Petra I. Karađorđevića 125
BiH – 78000 Banjaluka
caritas@inecco.net
www.biskupija-banjaluka.org

