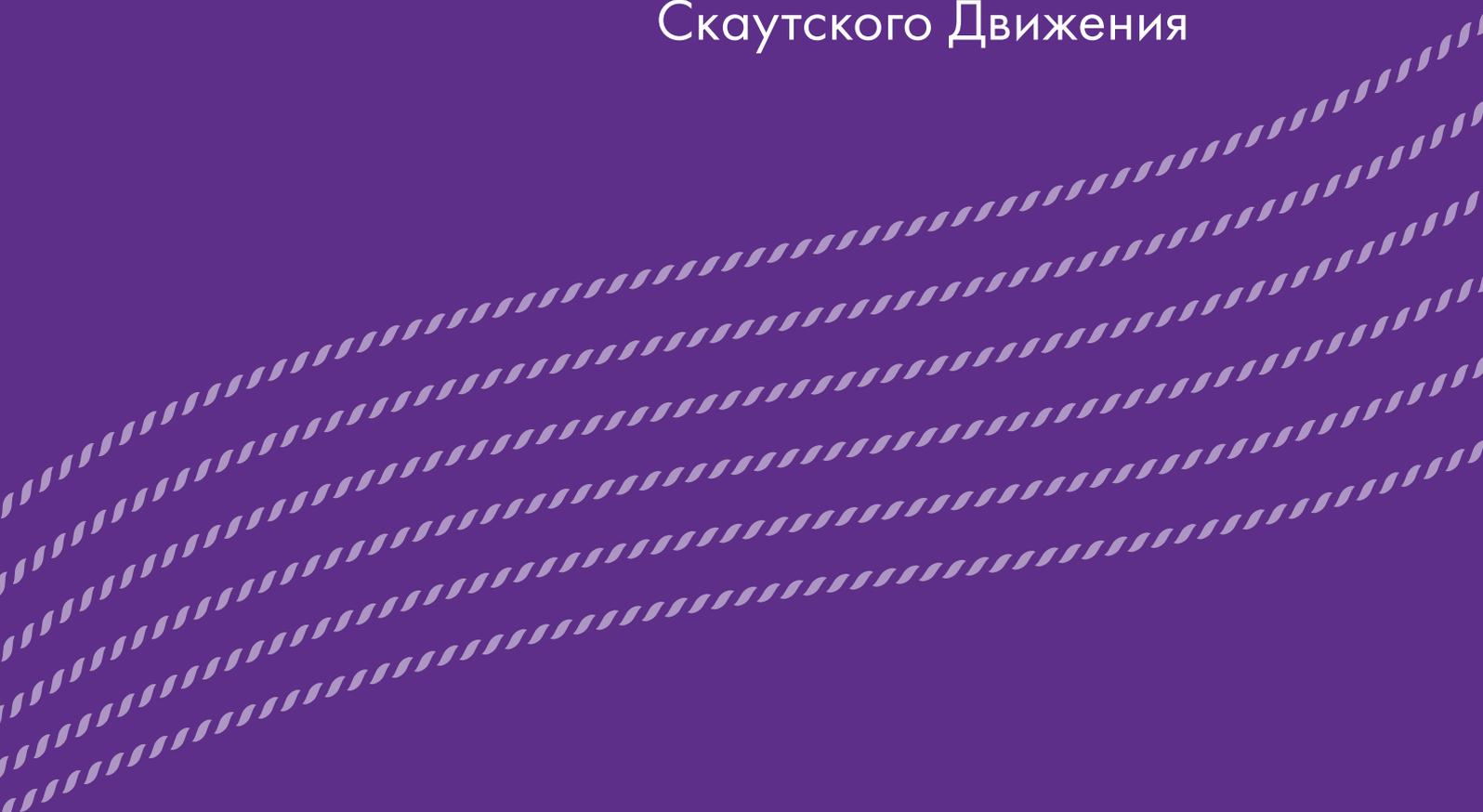




Требования к жалобам во Всемирной Организации Скаутского Движения





SCOUTS[®]
Сделать Мир Лучше

© Всемирное Скаутское Бюро ООО
Администрирование
Март 2021 года

Всемирное Скаутское Бюро
Глобальный Центр поддержки
Куала-Лумпур

Офис 3, 17-й этаж
Менара Сентрал Виста
150 Джалан Султан Абдул Самад
Брикфилдс
50470 Куала-Лумпур, МАЛАЙЗИЯ

Тел.: + 60 3 2276 9000
Факс: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org

Воспроизведение разрешено
Национальным Скаутским
Организациям и Ассоциациям,
которые являются членами
Всемирной Организации Скаутского
Движения. Ссылка на источник
должна быть предоставлена.

Требования к жалобам
во Всемирной Организации
Скаутского Движения

1. ВВЕДЕНИЕ

- 1.1. Эти Требования к жалобам (требования) описывают процесс, который должен применяться при рассмотрении жалоб, касающихся действий Организаций-членов, волонтеров или профессиональных сотрудников Всемирного Скаутского Бюро (ВСБ), вовлечённых в решение задач и деятельность, связанных с ВОСД на Всемирном, Региональном или Зональном уровнях или с Организацией-членом (ОЧ), когда волонтер или профессиональный сотрудник ВСБ был направлен ВОСД в ОЧ для осуществления проекта или деятельности.
- 1.2. Эти требования явным образом не распространяются на:
 - 1.2.1. Действия или акции отдельных членов ОЧ, которые являются особенными для этих ОЧ или происходят в них. Такие жалобы, касающиеся ОЧ, должны направляться в соответствующую ОЧ.
 - 1.2.2. Внутренние для ВСБ жалобы, претензии и дисциплинарные вопросы, поданные профессиональными работниками ВСБ в отношении других профессиональных работников, поскольку они рассматриваются в Руководстве сотрудников Всемирного Скаутского Бюро.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Жалоба: означает поданную отдельным членом ОЧ, самой ОЧ или волонтером ВОСД претензию или начатый ими спор в отношении отдельных лиц, ОЧ или ВОСД на Всемирном, Региональном или Зональном уровнях.
- 2.2. Организация-член: означает любую Национальную Скаутскую Организацию (НСО), которая является членом ВОСД, включая входящие в её состав Ассоциации.
- 2.3. Судяжническая жалоба: означает любую жалобу, которая удовлетворяет одному или нескольким из следующих критериев:
 - 2.3.1. Упорное настаивание на рассмотрении жалобы в тех случаях, когда процедура рассмотрения жалоб была полностью и надлежащим образом осуществлена и исчерпана.
 - 2.3.2. Неоднократное нежелание принимать документально подтвержденные доказательства, представленные как фактические, отрицание получения адекватного ответа, несмотря на переписку, ответившую на жалобу, или не согласие с фактами, проверенными настолько, насколько это реально возможно.
 - 2.3.3. Постоянное и продолжительное внимание простому вопросу в такой степени, которая несоизмерима с его значением.
 - 2.3.4. Постоянный поиск новых вопросов или стремление продлить контакты посредством нахождения дополнительных проблем или вопросов в период рассмотрения жалобы. Здесь, в частности, исключены новые вопросы, которые существенно отличаются от первоначальной жалобы и должны быть решены.
 - 2.3.5. Необоснованные жалобы или требования, которые обременяют ВОСД затратами ресурсов, несоразмерными с серьезности утверждения, или жалобы, явно предназначенные для того, чтобы что-то сорвать или вызвать раздражение, или начать преследование другого лица, или такая жалоба, которая может быть иначе охарактеризована как навязчивая или явно необоснованная.
 - 2.3.6. Повторяющиеся жалобы и утверждения, которые игнорируют действия и ответы, представленные ранее.

3. НАЗНАЧЕНИЕ ДАННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Назначением настоящих Требований является обеспечение справедливого, прозрачного и честного рассмотрения жалобы, а также предоставление ВОСД возможности изучить и улучшить свою деятельность и эффективность посредством критического анализа отзывов.

3.1. Назначение настоящих Требований состоит в том, чтобы:

- 3.1.1. Предоставить для реализации в ВОСД такую процедуру подачи жалоб, которая является честной, ясной и простой в использовании для тех, кто хочет подать жалобу;
- 3.1.2. Обеспечить честное и своевременное расследование всех жалоб;
- 3.1.3. Обеспечить, чтобы жалобы, когда это возможно, разрешались мирным путём;
- 3.1.4. Собрать информацию, которая поможет ВОСД улучшить свою деятельность и опыт как в отношении общей практики управления в ВОСД, так и, в частности, в отношении применения Кодекса поведения;
- 3.1.5. Обеспечить конфиденциальность процесса рассмотрения жалоб для защиты как истца, так и ответчика в ходе процесса.

4. ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ РЕАЛИЗАЦИИ

- 4.1. Для полноценного применения этих требований ВСБ:
 - 4.1.1. Сделает перевод требований на все пять рабочих языков ВОСД;
 - 4.1.2. Обнародует информацию об этой процедуре подачи жалоб;
 - 4.1.3. Обеспечит, чтобы все сотрудники ВСБ и волонтеры ВОСД, занимающиеся деятельностью в интересах и от имени ВОСД, были осведомлены о процедуре подачи жалобы;
 - 4.1.4. В случае получения жалобы:
 - 4.1.4.1. Назначит двух лиц для получения и рассмотрения сообщений между Комитетом по этике, заявителем и ответчиком
 - 4.1.4.2. Уведомит Генерального секретаря, Председателя ВСК и Председателя Комитета по этике о любых полученных жалобах и о заключении по таким жалобам;
 - 4.1.5. Поддержит работу с жалобой Комитета по этике.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 5.1. Вся информация о жалобах будет обрабатываться деликатно и конфиденциально с предоставлением информации только соответствующим сторонам и в согласии с соответствующими требованиями по защите данных и правовыми требованиями в отношении предмета жалобы.
- 5.2. Анонимные жалобы Комитетом по этике не принимаются.
- 5.3. По усмотрению Комитета по этике личность истца может быть сокрыта от ответчика. Данное положение может быть применено только в том случае, если сокрытие информации не подрывает способность ответчика рассмотреть жалобу. При этом понимается, что если дело передается на рассмотрение государственных органов, то вопрос о сокрытии личности истца может и не рассматриваться.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 6.1. Общая ответственность за применение этих Требований лежит на Генеральном секретаре.
- 6.2. Два сотрудника ВСБ назначаются Генеральным секретарем для получения жалоб. Они несут ответственность за уведомление Генерального секретаря, Председателя ВСК и председателя Комитета по этике о всех полученных жалобах, а также за осуществление коммуникаций между Комитетом по этике, жалобщиком и ответчиком.
- 6.3. После получения жалобы Комитет по этике несёт ответственность за действия в соответствии с настоящими Требованиями.

7. ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ПРИМЕНИМОСТЬ

- 7.1. Эти Требования пересматриваются не реже одного раза в три года и обновляются по мере необходимости. Они вступают в силу с 15 сентября 2020 года.
- 7.2. Пересмотрены: 18 мая 2020 года
- 7.3. Настоящие Требования применяются к жалобам, поданным в день или после даты, указанной в статье 7.1.

8. ПРИНЦИПЫ ТРЕБОВАНИЙ К ЖАЛОБАМ

- 8.1. Все жалобы должны рассматриваться серьёзно, оперативно и своевременно, а также должны способствовать поддержанию отношений.
- 8.2. Процесс рассмотрения жалоб должен быть эффективным и не допускать возможности любого лица манипулировать результатами рассмотрения жалобы.
- 8.3. Для рассмотрения жалобы она должна:
 - 8.3.1. быть представлена в письменном виде;
 - 8.3.2. подпадать под действие настоящих Требований;
 - 8.3.3. идентифицировать истца и предоставить контактную информацию;
 - 8.3.4. предоставить основания для жалобы и любые имеющиеся доказательства

- 8.4. ВОСД оставляет за собой право в любое время реагировать на любые нарушения Кодекса поведения, а решение будет зависеть от Комитета по этике.
- 8.5. Во избежание какого-либо разового сбоя за получением жалоб будут следить два сотрудника ВСБ, которые в свою очередь сообщат обо всех полученных жалобах Генеральному секретарю, Председателю ВСК и Председателю Комитета по этике.
- 8.6. В процессе рассмотрения жалобы Комитет по этике:
 - 8.6.1. должен предоставить всем вовлечённым сторонам возможность ясно изложить свои позиции, чтобы обеспечить ясность и понимание всех фактов;
 - 8.6.2. должен учитывать все факты и позиции;
 - 8.6.3. может на условиях конфиденциальности обращаться за консультацией к другим экспертам или консультантам;
 - 8.6.4. должен искать решение, обеспечивающее право на честное, согласованное со Скаутской этикой рассмотрение дела, приемлемое для обеих сторон;
 - 8.6.5. должен зарегистрировать доводы, на которых он основывал свои рекомендации;
 - 8.6.6. должен провести расследование и завершить процесс как можно скорее.
 - 8.6.7. должен, при поддержке процедур ВОСД, обеспечить, чтобы процесс рассмотрения жалоб осуществлялся на рабочем языке ВОСД, приемлемом для данного конкретного истца или ответчика.

- 8.7. Процесс позволяет либо ответчику, либо истцу подать одну апелляцию по любой рекомендации, вытекающей из жалобы, и решение после апелляционного процесса, одобренное ВСК, будет окончательным.
- 8.8. В тех случаях, когда жалобы квалифицируются как сутяжнические, Генеральный секретарь может передать вопрос о конкретной жалобе в Комитет по этике в качестве уже своей жалобы для принятия мер, о которых подробно говорится ниже.
- 8.9. Если ВСБ считает, что жалоба связана с преступлением, истец должен быть уведомлен и мотивирован к тому, чтобы в любое время сообщить об этом в соответствующие органы, расследующие преступления. ВСБ сообщит о преступлении напрямую только в том случае, если, по мнению Комитета по этике, согласованному с юрисконсультom ВСБ, есть достаточно доказательств, чтобы обосновать это утверждение.
- 8.10. Если жалоба касается сотрудника ВСБ в качестве ответчика, процесс регулируется Руководством сотрудников Всемирного Скаутского Бюро. После того как решение будет утверждено Генеральным секретарем, решение будет исполняться Генеральным секретарем в рамках соответствующих внутренних процедур, согласующихся с соответствующим трудовым законодательством.

9. ПРОЦЕСС РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

9.1. Жалобы должны быть представлены в Комитет по этике:

9.1.1. либо по электронной почте complaints@scout.org;

9.1.2. либо по почте, или лично доставлены по адресу:
Всемирное Скаутское Бюро, Рю Анри-Кристине, 5, а/я
91, 1205 Женева, Швейцария

9.2. В случае получения жалобы:

9.2.1. Два сотрудника ВСБ регистрируют жалобу и отправляют электронное письмо Генеральному секретарю, Председателю ВСК и председателю Комитета по этике с сообщением о жалобе, полученной в отношении ответчика. Если ответчиком по жалобе является одно из этих трёх лиц, то данное лицо будет исключено из списка рассылки по данной конкретной жалобе и будет уведомлено только в качестве ответчика в соответствии с процедурой, описанной ниже.

9.2.2. Если жалоба касается члена ВСК или Генерального секретаря, вопрос немедленно передается в Комитет по этике. Если жалоба подана на сотрудника ВСБ, применяется процедура, описанная в Руководстве сотрудников Всемирного Скаутского Бюро.

9.2.3. Два сотрудника ВСБ, получающие жалобы, проверят жалобу на соответствие требованиям статьи 8.3.

9.2.4. Если жалоба отвечает этим требованиям, то:

9.2.4.1. Жалоба и подтверждающая информация направляются Председателю Комитета по этике, за исключением случаев, когда жалоба касается Председателя Комитета по этике, в этом случае жалоба направляется Генеральному секретарю, который в силу занимаемой должности является неголосующим членом Комитета по этике, будет выполнять в ходе всех последующих действий роль Председателя Комитета по этике.

9.2.4.2. ВСБ уведомляет истца о том, что жалоба была принята и в настоящее время рассматривается Комитетом по этике. Затем процесс продолжается в Комитете по этике.

9.2.5. Если жалоба не отвечает этим требованиям, то:

9.2.5.1. ВСБ уведомляет истца о том, что жалоба не соответствует положениям Требований, и просит истца либо мотивировать, почему она должна рассматриваться в соответствии с требованиями, либо предоставить подтверждающую информацию, позволяющую Комитету по этике принять меры по жалобе. Если по получении мотивационной или дополнительной информации сотрудники ВСБ соглашаются с тем, что жалоба удовлетворяет требованиям, то процесс следует согласно Раздела 9.2.4.

9.2.5.2. Если после повторного обращения к истцу и после консультации с Председателем Комитета по этике будет принято решение о том, что представленная информация является недостаточной для обоснования жалобы в соответствии с требованиями, изложенными в статье 8.3, то то ВСБ уведомляет истца о том, что жалоба не отвечает положениям Требований, и процесс прекращается.

9.2.6. Если жалоба касается члена Команды ВОСД, который также является активным членом ОЧ, после того, как жалоба признана обоснованной в соответствии с настоящими Требованиями, ВСБ в зависимости от характера вопроса и баланса между конфиденциальностью и прозрачностью может по своему усмотрению сообщить соответствующей ОЧ о том, что была получена жалоба в отношении её члена.

9.3. Рассмотрение жалобы

9.3.1. Получив жалобу из ВСБ, Председатель Комитета по этике:

- 9.3.1.1. Передаёт жалобу на рассмотрение одного из подкомитетов Комитета по этике;
- 9.3.1.2. Формирует подкомитет из трёх членов Комитета по этике, имеющих навыки, необходимые для расследования и рассмотрения жалобы;
- 9.3.1.3. Подтверждает, что в отношении жалобы нет конфликта интересов ни у одного из членов подкомитета, которому поручено рассмотрение жалобы
- 9.3.1.4. В тех случаях, когда это необходимо для рассмотрения жалобы, запрашивает поддержку со стороны ВСБ либо непосредственно, либо с привлечением экспертов или консультантов, обладающих специализированными навыками, которые отсутствуют в Комитет по этике.

9.3.2. Если Комитет по этике сочтёт, что дальнейшее участие ответчика представляет собой риск для безопасности или репутации как ВОСД, так и её членов, то Комитет по этике может:

- 9.3.2.1. Дать рекомендацию Генеральному секретарю о приостановлении на время расследования дела участия ответчика в любой деятельности ВОСД.
- 9.3.2.2. Если ответчик является активным членом ОЧ, а также с согласия Генерального секретаря, направить рекомендацию о приостановлении участия и подробную информацию о жалобе в соответствующую ОЧ.
- 9.3.2.3. Если ответчиком является профессиональный сотрудник ВОСД, передать рекомендацию о приостановлении деятельности Генеральному секретарю для принятия мер в рамках действующих внутренних процедур.

- 9.3.3. В течение пяти рабочих дней с момента создания подкомитета, подкомитет Комитета по этике, в который направлена жалоба, через ВСБ:
- 9.3.3.1. подготовит документ по жалобе, содержащий подробную информацию о предполагаемых нарушениях, а также о времени и месте/ах предполагаемого/ых нарушения/ий Кодекса поведения ВОДС;
 - 9.3.3.2. ознакомит истца с документом по жалобе и предоставит ему 5 дней или такое разумное продление (но не более чем на 14 дней), чтобы истец рассмотрел и принял соответствующую информацию до того, как документ по жалобе будет выдан ответчику; и
 - 9.3.3.3. уведомит истца и ответчика о предлагаемом графике действий по жалобе
- 9.3.4. Если в ходе расследования данного вопроса подкомитет выявит либо со стороны ответчиков, либо со стороны истцов, либо со стороны любых третьих лиц дополнительные нарушения Кодекса поведения, выходящие за рамки тех нарушений, которые подробно изложены в жалобе, то в отношении них будут обеспечены все процедуры и права, что закреплены за первоначальными ответчиками в процессе рассмотрения жалобы. Если это требует корректировки ранее оговоренных сроков, такое изменение и, следовательно, его причина должны быть доведены до сведения всех ответчиков и истцов в письменном виде.
- 9.3.5. После расследования и рассмотрения данного вопроса подкомитет Комитета по этике примет решение о необходимости применения каких-либо санкций и даст ВСК и Генеральному секретарю рекомендации по жалобе. Председатель подкомитета может провести брифинг для членов ВСК и ответить на все необходимые вопросы по данным рекомендациям до начала их обсуждения.
- 9.3.5.1. Если рекомендация не несёт в себе санкций, ВСБ уведомит истца и ответчика о такой рекомендации. Если истец возражает против этого, он может на данном этапе инициировать процесс обжалования, подробно описанный ниже в статье 9.4.

- 9.3.5.2. Если рекомендация содержит в себе одну из форм санкций, рекомендация будет передана на утверждение в ВСК. Если рекомендация предполагает несколько самостоятельных санкционных действий, ВСК будет разрешено утвердить каждую санкцию отдельно. Если речь идет о члене ВСК, то этот член ВСК должен быть лишён права голосования, и не может участвовать в процессе утверждения.
- 9.3.5.3. Если ВСК принимает рекомендуемую Комитетом по этике санкцию, то ВСК уведомляет об этом ответчика и истца и применяет рекомендуемые действия. Если истец или ответчик возражают против рекомендуемой санкции, они могут на этом этапе начать апелляционный процесс, подробно описанный ниже в статье 9.4.
- 9.3.5.4. Если ВСК не одобрит данную рекомендацию, она будет возвращена Председателю Комитета по этике для повторного рассмотрения. Рассмотрев замечания ВСК, Комитет по этике передаёт на утверждение ВСК пересмотренные рекомендацию и обоснования.
- 9.3.5.5. Если ВСК не примет пересмотренную рекомендацию, то ВСК уведомит об этом Комитет по этике, и примет такие меры, которые он сочтёт целесообразными.
- 9.3.5.6. В случае, если в вопросе имеется несколько ответчиков, подкомитет выносит отдельную рекомендацию для независимого рассмотрения ВСК вопроса по каждому отдельному ответчику.

9.3.6. В рамках этого процесса как истец, так и ответчик имеют право на подачу одной апелляции. После того, как апелляция, о чём подробно изложено ниже, была заслушана, утверждение ВСК рекомендации является окончательным.

9.4. Апелляционный процесс

9.4.1. Либо истец, либо ответчик могут обжаловать решение, касающееся разделов , или , путем письменного уведомления по почте, по электронной почте или личной доставкой в ВСБ. Обоснование апелляции должно служить достаточным основанием для её рассмотрения и содержать любую информацию, необходимую для рассмотрения апелляции. Эта апелляция должна быть подана, соответственно, истцом, ответчиком или подающей апелляцию стороной в течение семи рабочих дней с момента получения от ВСБ уведомления о действиях в соответствии со статьями 9.3.2, 9.3.5.1, и 9.3.5.3. В случае, если дело касается нескольких ответчиков, апелляция будет рассматриваться только в индивидуальном порядке и будет влиять только для конкретную рекомендацию, по которой подается апелляция, и не будет иметь последствий для решения, касающегося других не подающих апелляцию сторон.

9.4.2. Обоснование апелляции рассматривается Председателем Комитета по этике и делегированным членом ВСК. Если будет сочтено, что апелляция обоснована, жалоба вместе с апелляцией, поданной подающей апелляцию стороной, будет передана в новый подкомитет Комитета по этике, возглавляемый председателем Комитета по этике, в состав которого не будет включён ни один из членов первоначального подкомитета, который рассматривал жалобу. Председатель Комитета по этике может в состав нового подкомитета назначить новых членов, не входящих в состав Комитета по этике.

9.4.3. Рассмотрев апелляцию и жалобу, подкомитет даёт рекомендацию ВСК

- 9.4.4. Если ВСК принимает данные Комитетом по этике рекомендации и санкции (если таковые имеются), ВСБ уведомит ответчика и истца и предпримет рекомендованные действия. Принятое ВСК решение по апелляции является окончательным.
- 9.4.5. В случае, если ВСК не одобрит рекомендацию, она будет возвращена обратно Председателю Комитета по этике для повторного рассмотрения. Рассмотрев замечания ВСК, Комитет по этике передаёт на утверждение ВСК пересмотренную рекомендацию. Принятое ВСК такое решение по апелляции является окончательным. Если ВСК не примет пересмотренную рекомендацию, то ВСК уведомит об этом Комитет по этике, и примет такие меры, которые он сочтёт целесообразными.

10. ВЕДЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 10.1. Жалоба и рекомендации вместе с копиями корреспонденции с истцом и ответчиком будут храниться ВСБ в особой папке.
- 10.2. Для целей институционального обучения Комитет по этике подготовит анонимное резюме по жалобе и рекомендациям для использования ВСБ во внутренних коммуникациях.

11. МОНИТОРИНГ И ОПЫТ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

- 11.1. Комитет по этике отвечает за представление ежегодных отчётов о поданных жалобах и предпринятых необходимых корректирующих действиях. Эти отчёты подлежат ежегодному рассмотрению для выявления любых тенденций, которые могут выявить необходимость принятия последующих действий.



SCOUTS[®]
Сделать Мир Лучше

© Всемирное Скаутское Бюро ООО
Администрирование
Март 2021 года

Всемирное Скаутское Бюро
Глобальный Центр поддержки
Куала-Лумпур

Офис 3, 17-й этаж
Менара Централ Виста
150 Джалан Султан Абдул Самад
Брикфилдс
50470 Куала-Лумпур, МАЛАЙЗИЯ

Тел.: + 60 3 2276 9000
Факс: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org

Воспроизведение разрешено
Национальным Скаутским
Организациям и Ассоциациям,
которые являются членами
Всемирной Организации Скаутского
Движения. Ссылка на источник
должна быть предоставлена.



SCOUTS[®]
Сделать Мир Лучше

© Всемирное Скаутское Бюро ООО
Администрирование
Март 2021 года

Всемирное Скаутское Бюро
Глобальный Центр поддержки
Куала-Лумпур

Офис 3, 17-й этаж
Менара Сентрал Виста
150 Джалан Султан Абдул Самад
Брикфилдс
50470 Куала-Лумпур, МАЛАЙЗИЯ

Тел.: + 60 3 2276 9000
Факс: + 60 3 2276 9089

worldbureau@scout.org
scout.org