

Procedura Mechanizmu Feedbacku i Reagowania w PCPM

Wersja:	2.0 PL
Cykl przeglądów:	roczny

Spis treści

1. Wprowadzenie	2
1.1. Dostępność i projektowanie dostosowane do kontekstu	2
1.2. Bezpieczeństwo i poufność	2
1.3. Przejrzystość i responsywność	3
2. Role i obowiązki	3
2.1. Osoba przekazująca feedback	3
2.2. Koordynator FRM	3
2.3. Osoba Kontaktowa FRM	3
2.4. Specjalista/ka ds. Ochrony przed Nadużyciami (Safeguarding Officer)	4
2.5. Specjalista/ka ds. Zgodności (Compliance Officer)	4
2.6. Specjalista/ka ds. Ochrony Dzieci (Child Protection Officer)	4
2.7. Odbiorca/czyni Feedbacku	5
2.8. Koordynator/ka Projektu	5
2.9. Szef/owa Misji	5
3. Kanaly feedbacku	5
3.1. Kanaly stałe	6
3.2. Kanaly aktywne	7
4. Rejestracja feedbacku	7
5. Kategorie feedbacku	8
6. Odpowiedź i zamknięcie sprawy	10
6.1. Wyraz wdzięczności	10
6.2. Sugestia poprawy	10
6.3. Prośba o informację	11
6.4. Prośba o wsparcie	11
6.5. Drobne niezadowolenie z usług lub pomocy	11
6.6. Poważne niezadowolenie z usług lub pomocy	11
6.7. Kwestia ochrony grup narażonych	12
6.8. Kwestia ochrony przed nadużyciami (naruszenie zasad lub Kodeksu Postępowania Etycznego)	12
6.9. Poza zakresem	13
7. Monitorowanie FRM	13

1. Wprowadzenie

Niniejsza Procedura została opracowana w celu regulowania funkcjonowania Mechanizmu Feedbacku i Reagowania (FRM – *Feedback and Response Mechanism*) we wszystkich projektach koordynowanych przez Fundację Polskie Centrum Pomocy Międzynarodowej (PCPM). Chociaż sposób projektowania i działania FRM może różnić się w zależności od specyficznego kontekstu każdego projektu, wszystkie mechanizmy muszą być zgodne z zasadami i minimalnymi standardami określonymi w niniejszej Procedurze.

Feedback odnosi się do wszelkiej komunikacji kierowanej do PCPM dotyczącej jej działalności lub zachowania jej pracowników/czek, wolontariuszy/ek lub partnerów. Feedback może być pozytywny (np. wyrazy wdzięczności), negatywny (np. wyrazy niezadowolenia lub skargi) lub przybierać formę sugestii, próśb lub zgłoszeń.

Kolejne rozdziały Procedury określają podstawowe zasady zarządzania FRM, obejmując role i obowiązki, kanały feedbacku, rejestrację feedbacku, kategorie feedbacku, zarządzanie sprawami i ich zamykanie oraz monitorowanie skuteczności FRM.

Procedura stanowi podstawowy przewodnik dla opracowywania FRM w projektach obejmujących bezpośrednio zaangażowanie z ludnością dotkniętą kryzysem oraz w projektach rozwojowych. W wyjątkowych przypadkach, gdy uwarunkowania kontekstowe uniemożliwiają wdrożenie FRM, decyzja ta musi zostać przeanalizowana i zatwierdzona zarówno przez Koordynatora FRM, jak i przez Specjalistę ds. Ochrony przed Nadużyciami.

Bezpieczeństwo, dobrostan i komfort osób oraz społeczności dotkniętych działaniami projektowymi znajdują się w centrum zainteresowania PCPM. Aby to zapewnić, niniejsza Procedura opiera się na trzech filarach.

1.1. Dostępność i projektowanie dostosowane do kontekstu

FRM jest zaprojektowany tak, aby jak największa liczba uczestników/czek projektu, niezależnie od ich specyficznego kontekstu, potrzeb i podatności na zagrożenia, mogła bezpiecznie i łatwo przekazywać feedback oraz otrzymywać odpowiedzi.

1.2. Bezpieczeństwo i poufność

Wszystkie przekazane informacje są przetwarzane z zachowaniem szczególnej dbałości o bezpieczeństwo, prywatność i godność osób je przekazujących. Poufność odnosi się do wrażliwego i odpowiedniego traktowania informacji i jest zachowywana przez cały czas trwania procesu w celu ochrony tożsamości i interesów osób je przekazujących. PCPM zakazuje jakichkolwiek form odwetu wobec osób przekazujących feedback.

1.3. Przejrzystość i responsywność

PCPM zapewnia, że interesariusze/szki są informowani/e o sposobie wykorzystania feedbacku oraz na bieżąco powiadamiani/e o podjętych działaniach. Organizacja zobowiązuje się do udzielania terminowych i skutecznych odpowiedzi na wszystkie otrzymane zgłoszenia.

2. Role i obowiązki

2.1. Osoba przekazująca feedback

Osoba przekazująca feedback to każda osoba, która przekazuje PCPM feedback za pośrednictwem dowolnego z dostępnych kanałów, dotyczący działalności organizacji lub zachowania jej pracowników/czek, wolontariuszy/ek lub partnerów. Osobą przekazującą feedback może być uczestnik/czka projektu lub osoba z innego źródła (np. członek/kini społeczności, osoba postronna). Nie musi być ona osobą, której feedback bezpośrednio dotyczy. Tożsamość, dane i interesy osoby przekazującej feedback podlegają ochronie na każdym etapie procesu.

2.2. Koordynator FRM

Koordynator/ka FRM, działający/a w ramach zespołu Monitoringu i Ewaluacji (MEAL – *Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning*), jest odpowiedzialny/a za wdrażanie Mechanizmu Feedbacku i Reagowania (FRM) we wszystkich projektach i misjach PCPM. Koordynator/ka monitoruje i zarządza procesami feedbacku w każdym projekcie lub misji, bezpośrednio lub za pośrednictwem Osoby Kontaktowej FRM. Tylko Koordynator/ka FRM ma dostęp do bazy danych FRM na poziomie całej organizacji.

2.3. Osoba Kontaktowa FRM

Osoba Kontaktowa FRM jest odpowiedzialna za wdrażanie FRM w ramach konkretnego projektu lub misji, pod nadzorem Koordynatora/ki FRM. Osoba Kontaktowa to dedykowany pracownik/czka, który/a może łączyć te obowiązki z inną rolą, pod warunkiem, że nie jest bezpośrednio zaangażowany/a w codzienną pracę z uczestnikami/czkami programu. Osoba Kontaktowa jest wybierana przez Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji, w porozumieniu z Koordynatorem/ką FRM, spośród członków zespołu niezaangażowanych bezpośrednio w pracę z uczestnikami/czkami programu. Osoba Kontaktowa FRM ma dostęp do wszystkich narzędzi FRM wyłącznie dla przypisanego mu projektu lub misji.

2.4. Specjalista/tka ds. Ochrony przed Nadużyciami (Safeguarding Officer)

Specjalista/tka ds. Ochrony przed Nadużyciami jest odpowiedzialny/a za wdrażanie polityki ochrony przed nadużyciami organizacji na poziomie całej organizacji. W ramach FRM, Specjalista/tka ds. Ochrony przed Nadużyciami zarządza sprawami dotyczącymi pracowników/czek i wolontariuszy/ek PCPM, takimi jak wykorzystywanie i nadużycia seksualne, molestowanie seksualne, nadużycie władzy lub inne naruszenia związane z ochroną przed nadużyciami. Sprawy te są prowadzone zgodnie z procedurami ochrony przed nadużyciami PCPM i nie są wprowadzane do ogólnej bazy danych feedbacku. Specjalista/tka ds. Ochrony przed Nadużyciami ściśle współpracuje z Koordynatorem/ką FRM, Specjalistą/tką ds. Zgodności oraz Specjalistą/tką ds. Ochrony Dzieci w przypadku, gdy sprawa dotyczy dziecka, aby zapewnić terminowe, poufne i odpowiednie działanie.

W odniesieniu do organizacji partnerskich Specjalista/tka ds. Ochrony przed Nadużyciami otrzymuje od Koordynatora/ki Projektu lub Szefa/owej Misji informacje o dokumentach, procedurach i stanowiskach obowiązujących w danej organizacji w zakresie ochrony przed nadużyciami na etapie rozpoczęcia współpracy.

2.5. Specjalista/tka ds. Zgodności (Compliance Officer)

Specjalista/tka ds. Zgodności jest odpowiedzialny/a za wdrażanie polityk zgodności w całej organizacji, w tym zapobieganie nadużyciom finansowym i korupcji. W ramach FRM, Specjalista/tka ds. Zgodności zarządza sprawami dotyczącymi podejrzenia lub potwierdzenia nadużyć finansowych, korupcji, nieprawidłowości finansowych lub innych naruszeń standardów zgodności. Sprawy te są prowadzone zgodnie z procedurami zgodności PCPM i nie są wprowadzane do ogólnej bazy danych feedbacku. Specjalista/tka ds. Zgodności ściśle współpracuje z Koordynatorem/ką FRM, Specjalistą/tką ds. Ochrony przed Nadużyciami oraz Specjalistą/tką ds. Ochrony Dzieci, aby zapewnić terminowe, poufne i odpowiednie działanie.

2.6. Specjalista/tka ds. Ochrony Dzieci (Child Protection Officer)

Specjalista/tka ds. Ochrony Dzieci jest odpowiedzialny/a za wdrażanie polityki ochrony dzieci w całej organizacji. W ramach FRM, Specjalista/tka ds. Ochrony Dzieci zarządza sprawami dotyczącymi rzeczywistej lub potencjalnej krzywdy wyrządzonej dzieciom, w tym zaniedbania, nadużycia lub wykorzystywania. Sprawy te są prowadzone zgodnie z procedurami ochrony dzieci PCPM i nie są wprowadzane do ogólnej bazy danych feedbacku. Specjalista/tka ds. Ochrony Dzieci ściśle współpracuje z Koordynatorem/ką FRM, Specjalistą/tką ds. Ochrony przed Nadużyciami oraz Specjalistą/tką ds. Zgodności, aby zapewnić terminowe, poufne i odpowiednie działanie.

2.7. Odbiorca/czyni Feedbacku

Odbiorcą/czynią feedbacku jest każdy pracownik/czka / wolontariusz/ka Fundacji PCPM, który/a otrzymuje feedback od uczestników/czek programu lub innych źródeł i rejestruje go przy użyciu zatwierdzonego formularza zbierania feedbacku zgodnie z procedurą zbierania feedbacku bezpośredniego. Odbiorcy/czyni Feedbacku są odpowiedzialni za dokładne dokumentowanie otrzymanego feedbacku, ale sami nie zarządzają sprawami. Ponieważ każdy/a pracownik/czka może pełnić rolę Odbiorcy/czyni Feedbacku, wszyscy/tkie pracownicy/czki projektu lub misji muszą przejść szkolenie z procedur FRM.

2.8. Koordynator/ka Projektu

Koordynator/ka Projektu jest odpowiedzialny/a za ogólną koordynację i realizację konkretnego projektu. Nadzoruje pracowników/czki projektu, monitoruje postępy projektu oraz zapewnia, że działania są realizowane zgodnie z celami projektu i wymogami donora. W ramach FRM, Koordynator/ka Projektu ściśle współpracuje z Koordynatorem/ką FRM w celu monitorowania feedbacku dotyczącego projektu i reagowania na niego. Wybiera Osobę Kontaktową FRM (we współpracy z Koordynatorem/ką FRM) spośród pracowników/czek niezaangażowanych bezpośrednio w pracę z uczestnikami/czkami programu, chyba że projekt jest realizowany w ramach misji posiadającej Szefa/ową Misji — wówczas wyboru dokonuje Szef/owa Misji. Koordynator/ka Projektu otrzymuje regularne aktualizacje dotyczące feedbacku zebranego na poziomie projektu i aktywnie uczestniczy w formułowaniu i wdrażaniu odpowiedzi.

2.9. Szef/owa Misji

Szef/owa Misji jest odpowiedzialny/a za ogólną koordynację i realizację działań PCPM w ramach misji. Nadzoruje pracowników/czki misji i zapewnia zgodność ze standardami organizacyjnymi i wymaganiami donatorów. W ramach FRM, Szef/owa Misji ściśle współpracuje z Koordynatorem/ką FRM w celu monitorowania feedbacku we wszystkich projektach w ramach misji i reagowania na niego. Dla projektów realizowanych w ramach misji wybiera Osobę Kontaktową FRM (we współpracy z Koordynatorem/ką FRM) spośród pracowników/czek niezaangażowanych bezpośrednio w pracę z uczestnikami/czkami programu. Szef/owa Misji otrzymuje regularne aktualizacje dotyczące feedbacku zebranego na poziomie misji i aktywnie uczestniczy w formułowaniu i wdrażaniu odpowiedzi.

3. Kanały feedbacku

Kanały feedbacku to środki lub narzędzia, za pomocą których uczestnicy/czki projektu mogą dzielić się swoimi opiniami, sugestiami, skargami i pytaniami z organizacją. Feedback może być otrzymywany różnymi kanałami, które muszą być dostosowane do potrzeb społeczności,

kontekstu działań oraz zaprojektowane w sposób zapewniający bezpieczeństwo, poufność, przejrzystość i responsywne zarządzanie. Projekty powinny uwzględniać różnorodne dostępne kanały feedbacku, aby zmaksymalizować włączenie wszystkich grup uczestników/czek. Dobór i format kanałów muszą uwzględniać kontekst i formę każdego działania. Przy planowaniu należy brać pod uwagę, że nie każdy kanał będzie odpowiedni lub możliwy do wprowadzenia w każdym projekcie.

Kanały powinny być dostosowane do potrzeb różnych grup, z uwzględnieniem takich czynników jak płeć, wiek, niepełnosprawność, język, poziom wykształcenia, dostęp do technologii cyfrowych, lokalizacja geograficzna oraz status społeczno-ekonomiczny. Kanały muszą być bezpieczne, godne zaufania i regularnie oceniane pod kątem dostępności i skuteczności. W miarę możliwości kanały powinny umożliwiać anonimowe przekazywanie feedbacku.

Dostępność i sposób korzystania z kanałów feedbacku muszą być jasno komunikowane wszystkim uczestnikom/czkom projektu, przy użyciu formatów i metod dostosowanych do potrzeb różnych grup, aby zapewnić, że każdy jest poinformowany i może korzystać z systemu.

3.1. Kanały stałe

Kanały te są dostępne przez cały czas, umożliwiając uczestnikom/czkom projektu przekazywanie feedbacku w dogodnym dla nich momencie.

- **Skrzynki na sugestie** — fizyczne skrzynki umieszczone w widocznych i dostępnych miejscach, umożliwiające uczestnikom/czkom anonimowe składanie feedbacku za pomocą formularzy papierowych.
- **Ankiety online** — stale dostępne ankiety cyfrowe, dostępne za pośrednictwem linków internetowych, kodów QR lub strony internetowej organizacji.
- **E-mail** — dedykowany adres e-mail umożliwiający uczestnikom/czkom projektu przysyłanie zgłoszeń, skarg lub pytań.
- **Infolinia** — wyznaczony numer telefonu umożliwiający uczestnikom/czkom bezpośredni kontakt z pracownikami/czkami odpowiedzialnymi za przyjmowanie i obsługę feedbacku.
- **Bezpośredni (twarzą w twarz)** — uczestnicy/czki projektu mogą przekazywać feedback bezpośrednio pracownikom/czkom podczas rutynowych interakcji lub świadczenia usług.
- **SMS/WhatsApp** — feedback może być przekazywany za pośrednictwem wiadomości tekstowych (sms) lub komunikatorów powszechnie używanych przez społeczność.

- **Media społecznościowe** — oficjalne konta (np. Facebook, Telegram, Instagram) wykorzystywane do angażowania uczestników/czek i zbierania feedbacku.
- **Formularz na stronie fundacji** - <https://pcpm.org.pl/formularz/>

3.2. Kanały aktywne

Kanały te polegają na proaktywnym pozyskiwaniu feedbacku od uczestników/czek w określonych momentach.

- **Ankiety** — okresowe lub doraźne kampanie zbierania danych skierowane do uczestników/czek projektu w celu zebrania feedbacku na temat usług i działań.
- **Wywiady** — wywiady indywidualne prowadzone przez pracowników/czki w celu zebrania szczegółowego feedbacku.
- **Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGD)** — sesje grupowe z uczestnikami/czkami projektu służące eksploracji doświadczeń, oczekiwań i rekomendacji.
- **Wizyty terenowe** — wizyty w terenie, podczas których pracownicy/czki angażują się bezpośrednio z uczestnikami/czkami w ich społecznościach w celu zebrania feedbacku na temat działań organizacji i świadczonych usług.

4. Rejestracja feedbacku

Feedback otrzymywany za pośrednictwem ustanowionych kanałów jest systematycznie rejestrowany w zabezpieczonej bazie danych, dostępnej wyłącznie dla upoważnionego personelu. Koordynator/ka FRM posiada dostęp na poziomie całej organizacji, natomiast Osoba Kontaktowa FRM ma dostęp wyłącznie do danych dotyczących przypisanego mu/jej projektu lub misji. PCPM zapewnia, że każde zgłoszenie jest dokumentowane z kluczowymi informacjami w celu zapewnienia responsywności, przy jednoczesnym zachowaniu standardów bezpieczeństwa i poufności.

Cały feedback musi być traktowany jako poufny, aby chronić prywatność i zaufanie uczestników/czek projektu. Zgodnie z zasadą "need to know", dostęp do danych osobowych i szczegółów sprawy jest ograniczony wyłącznie do pracowników/czek, którzy/re potrzebują tych informacji do bezpośredniego pełnienia swojej roli w zarządzaniu feedbackiem i udzielaniu odpowiedzi. Należy podjąć wszelkie rozsądne środki w celu ochrony tożsamości osoby przekazującej feedback przed jakąkolwiek formą szkody lub odwetu, w tym poprzez stosowanie unikalnych kodów spraw do ich przetwarzania.

Aby zapewnić właściwe zarządzanie feedbackiem, wszyscy/tkie pracownicy/czki projektu są zobowiązani/e do ukończenia szkolenia z FRM właściwego dla swojego projektu. Wrażliwy

feedback dotyczący kwestii ochrony jest zawsze przekierowywany do Specjalisty/teki ds. Ochrony przed Nadużyciami (Safeguarding) i nie może być rejestrowany w ogólnej bazie danych feedbacku.

Dla każdej sprawy feedbacku należy rejestrować następujące informacje możliwie kompletnie i dokładnie, zgodnie z wymogami ochrony danych i świadomej zgody:

- **Rodzaj kanału feedbacku** — konkretna metoda użyta do przekazania feedbacku (np. infolinia, bezpośredni kontakt, skrzynka na sugestie itp.).
- **Data feedbacku** — kiedy feedback został otrzymany.
- **Imię i nazwisko pracownika/czki przyjmującego feedback** — pracownik/czka, który/a udokumentował/a lub otrzymał/a feedback.
- **Kategoria feedbacku** — klasyfikacja feedbacku (np. sugestia, podziękowanie, pytanie).
- **Dane kontaktowe** — dane kontaktowe osoby przekazującej feedback, jeśli je udostępnił/a i wyraziła zgodę na ich przetwarzanie zgodnie z RODO.
- **Numer sprawy** — unikalny kod sprawy używany do identyfikacji sprawy bez użycia danych osobowych.
- **Płeć** — płeć osoby przekazującej feedback, jeśli została podana.
- **Szczególne potrzeby** — wszelkie informacje dotyczące niepełnosprawności, wrażliwości lub innych szczególnych wymagań wskazanych przez osobę przekazującą feedback.
- **Opis problemu i podjętych działań** — krótkie podsumowanie feedbacku oraz zapis podjętych działań.
- **Status zamknięcia sprawy** — informacja, czy sprawa została rozwiązana, czy wymaga dalszych działań.
- **Nazwa projektu/projektów** — nazwa projektu lub projektów, których dotyczy feedback.

5. Kategorie feedbacku

Osoby przekazujące feedback powinny być poinformowane o swoich prawach oraz o procedurach rozpatrywania i rozwiązywania spraw. Na każdym etapie procesu feedbacku należy chronić dane, interesy i dobrostan osób przekazujących feedback. Wszelkie próby identyfikacji, zastraszania lub odwetu wobec osoby przekazującej feedback są surowo zabronione i mogą skutkować rozwiązaniem umowy. Cały feedback otrzymywany przez pracowników/czki projektu powinien być sklasyfikowany zgodnie z odpowiednią kategorią.

- **Podziękowanie**

Pozytywny feedback dotyczący pomocy, usług lub zachowania pracowników/czek, wolontariuszy/ek lub partnerów PCPM.

- **Sugestia poprawy**

Pomysł lub propozycja dotycząca poprawy usług, działań lub procesów organizacyjnych.

- **Prośba o informację**

Pytanie lub zapytanie dotyczące wyjaśnienia usług PCPM, dostępnej pomocy, polityk organizacyjnych lub statusu sprawy.

- **Prośba o wsparcie**

Zgłoszenie potrzeby dodatkowego wsparcia lub usług ze strony PCPM, w tym nowych form pomocy.

- **Drobne niezadowolenie z usług lub pomocy**

Wyraz niezadowolenia, który nie stanowi bezpośredniego lub poważnego zagrożenia dla osoby lub grupy i nie wymaga pilnych działań.

- **Poważne niezadowolenie z usług lub pomocy**

Skarga lub zgłoszenie niezadowolenia, które może mieć poważne negatywne konsekwencje, stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa lub skutkować znaczącym długoterminowym wpływem na osoby lub grupy.

- **Kwestia ochrony grup narażonych**

Zgłoszenie, zarzut lub podejrzenie przemocy, zastraszania, nadużycia, wykorzystywania lub jakiegokolwiek formy przemocy ze strony pracowników/czek, partnerów, wolontariuszy/ek lub członków społeczności PCPM, lub bezpośrednio związanej z programem lub jego odbiorcami.

- **Kwestia ochrony przed nadużyciami (naruszenie zasad lub Kodeksu Postępowania Etycznego)**

Zgłoszenie lub zarzut poważnego naruszenia zasad przez pracowników/czki lub wolontariuszy/szki PCPM lub partnerów, w tym wykorzystywania i nadużyć seksualnych, molestowania seksualnego, nadużyć finansowych, korupcji lub innych naruszeń polityk organizacyjnych i Kodeksu Postępowania Etycznego. Każda kwestia wrażliwa jest jednocześnie kwestią ochrony.

- **Poza zakresem**

Feedback, pytania lub prośby o wsparcie wykraczające poza mandat, działania lub realne możliwości interwencji PCPM.

6. Odpowiedź i zamknięcie sprawy

Terminowe i skuteczne odpowiedzi są kluczowe dla budowania zaufania do mechanizmu feedbacku oraz poprawy jakości działań organizacji. Po rozwiązaniu sprawy osoba przekazująca feedback musi zostać poinformowana o jej zamknięciu i wyniku, za pośrednictwem preferowanego przez nią i dostępnego kanału komunikacji. Wszystkie działania związane ze sprawą, w tym zamknięcie i powiadomienie, muszą być udokumentowane w bazie danych feedbacku i skarg. W zależności od kategorii, podejmowane są odpowiednie działania opisane poniżej.

6.1. Wyraz wdzięczności

Jeśli to możliwe, osoba przekazująca feedback powinna zostać poinformowana w ciągu 7 dni o otrzymaniu jej pozytywnego feedbacku, z podziękowaniem za wyrażone uznanie. Koordynator/ka FRM informuje Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji o pozytywnym feedbacku. Alternatywnie, Osoba Kontaktowa FRM informuje zarówno Koordynatora FRM, jak i Koordynatora Projektu lub Szefa Misji o pozytywnym feedbacku.

6.2. Sugestia poprawy

Jeśli to możliwe, osoba przekazująca feedback powinna zostać poinformowana w ciągu 7 dni o otrzymaniu jej sugestii oraz o tym, że jest ona rozpatrywana. Koordynator/ka FRM informuje Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji, który/a rozpatruje sugestie pod kątem ich wdrożenia. Alternatywnie, Osoba Kontaktowa FRM informuje zarówno Koordynatora/kę FRM jak i Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji, który/a następnie rozpatruje sugestie pod kątem ich wdrożenia.

6.3. Prośba o informację

Otrzymanie feedbacku powinno zostać potwierdzone, a osoba przekazująca powinna zostać przekierowana do odpowiedniego/ej specjalisty/teki w celu uzyskania żądanych informacji w ciągu 7 dni. Przekierowania dokonuje Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa FRM we współpracy z Koordynatorem/ką Projektu lub Szefem/ową Misji. Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa FRM dba o zamknięcie sprawy poprzez udzielenie odpowiedzi lub przekierowanie.

6.4. Prośba o wsparcie

Otrzymanie feedbacku powinno zostać potwierdzone, a osoba przekazująca powinna zostać przekierowana do odpowiedniego/ej specjalisty/teki w celu uzyskania dalszego wsparcia w ciągu 7 dni. Przekierowania dokonuje Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa FRM we współpracy z Koordynatorem/ką Projektu lub Szefem/ową Misji. Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa FRM dba o zamknięcie sprawy poprzez udzielenie odpowiedzi lub przekierowanie.

6.5. Drobne niezadowolenie z usług lub pomocy

Jeśli to możliwe, osoba przekazująca feedback powinna zostać poinformowana w ciągu 7 dni o jego otrzymaniu i o tym, że jest on rozpatrywany. Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa FRM informuje Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji, który/a podejmuje decyzję o działaniach naprawczych i odpowiedniej odpowiedzi przy wsparciu Koordynatora/ki FRM. Osoba przekazująca feedback jest następnie informowana o rozwiązaniu sprawy i podjętych działaniach.

6.6. Poważne niezadowolenie z usług lub pomocy

Jeśli to możliwe, osoba przekazująca feedback powinna zostać poinformowana w ciągu 7 dni o jego otrzymaniu i o tym, że jest on rozpatrywany. Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa informuje Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji, który/a kieruje działaniami naprawczymi i wyjaśniającymi oraz formułuje odpowiedź przy wsparciu Koordynatora/ki FRM. Osoba przekazująca feedback jest informowana o wyniku i krokach podjętych w celu rozwiązania jej zastrzeżeń.

6.7. Kwestia ochrony grup narażonych

Jeśli feedback dotyczy sytuacji zagrożenia życia lub innego przypadku, w którym pracownicy/czki PCPM są prawnie zobowiązani do zgłoszenia sprawy policji lub innym służbom, pracownicy/czki działają niezwłocznie i bez wahania.

Każde zgłoszenie przemocy, zastraszania lub kwestii ochrony, niezależnie od tego, czy zaangażowani są w nie pracownicy/czki lub partnerzy PCPM, musi zostać niezwłocznie przekazane do Specjalisty/teki ds. Ochrony przed Nadużyciami lub Specjalisty/teki ds. Ochrony Dzieci w przypadku, gdy sprawa dotyczy dziecka. Jeśli jest to bezpieczne i stosowne, osoba przekazująca feedback powinna zostać poinformowana o otrzymaniu sprawy i jej przekierowaniu, z zachowaniem najwyższego poziomu poufności. Od momentu przekierowania, Specjalista/ka ds. Ochrony przed Nadużyciami lub Specjalista/ka ds. Ochrony Dzieci przejmuje odpowiedzialność za całą dalszą komunikację z osobą przekazującą feedback i osobami zainteresowanymi (jeśli nie są tą samą osobą) i dąży do nawiązania pierwszego kontaktu w ciągu 5 dni roboczych.

Dane osobowe powinny zostać usunięte z ogólnej bazy danych feedbacku po przekierowaniu sprawy. Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa informuje Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji o dokonaniu przekierowania w kwestii ochrony, bez ujawniania jakichkolwiek szczegółów identyfikacyjnych sprawy.

6.8. Kwestia ochrony przed nadużyciami (naruszenie zasad lub Kodeksu Postępowania Etycznego)

Jeśli feedback dotyczy sytuacji zagrożenia życia lub innego przypadku, w którym pracownicy/czki PCPM są prawnie zobowiązani/e do zgłoszenia sprawy policji lub innym organom, pracownicy/czki działają niezwłocznie i bez wahania.

Każde zgłoszenie lub podejrzenie poważnego naruszenia zasad, w tym wykorzystywania i nadużyć seksualnych, molestowania seksualnego, kwestii ochrony dzieci, nadużyć finansowych, korupcji lub innych naruszeń Kodeksu Postępowania Etycznego przez pracowników/czki lub wolontariuszy/szki PCPM lub partnerów, musi zostać niezwłocznie przekazane do właściwego/ej specjalisty/teki i Zarządu. Za poszczególne kwestie odpowiedzialni są następujący/e specjaliści/teki:

- Specjalista/ka ds. Ochrony przed Nadużyciami jest odpowiedzialny/a za zgłoszenia w sprawie naruszeń polityki ochrony przed nadużyciami (w tym wykorzystywanie i nadużycia seksualne, molestowanie)

- Specjalista/tka ds. Zgodności jest odpowiedzialny/a za zgłoszenia w sprawie naruszeń polityk zgodności (w tym nadużycia finansowe, korupcję, nieprawidłowości finansowe)
- Specjalista/tka ds. Ochrony Dzieci jest odpowiedzialny/a za zgłoszenia w sprawie naruszeń polityki ochrony dzieci (w tym zaniedbanie, nadużycie, wykorzystywanie)

Jeśli jest to bezpieczne i stosowne, osoba przekazująca feedback powinna zostać poinformowana o otrzymaniu sprawy i jej przekierowaniu, z zachowaniem najwyższego poziomu poufności. Od momentu przekierowania, odpowiedni/e specjaliści/cki przejmują odpowiedzialność za całą dalszą komunikację z osobą przekazującą feedback i osobami zainteresowanymi (jeśli nie są one tymi samymi osobami) i dążą do nawiązania pierwszego kontaktu w ciągu 5 dni roboczych.

Dane osobowe powinny zostać usunięte z ogólnej bazy danych feedbacku po przekierowaniu sprawy. Koordynator/ka FRM lub Osoba Kontaktowa FRM informuje Koordynatora/kę Projektu lub Szefa Misji o dokonaniu przekierowania, bez ujawniania jakichkolwiek szczegółów identyfikacyjnych sprawy. Wszystkie podjęte działania muszą być udokumentowane, a wszystkie dane muszą być zarządzane zgodnie z Polityką bezpieczeństwa informacji w zakresie przetwarzania danych osobowych w Fundacji PCPM (RODO).

6.9. Poza zakresem

Jeśli to możliwe, osoba przekazująca feedback powinna zostać poinformowana w ciągu 7 dni, że jej prośba lub feedback wykracza poza działania PCPM i w stosownych przypadkach, zostać przekierowana do innej organizacji lub dostawcy usług. Sprawa jest rejestrowana w bazie danych feedbacku przez upoważnionego/ą pracownika/czkę. Koordynator/ka FRM informuje Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji. Alternatywnie, Osoba Kontaktowa FRM informuje zarówno Koordynatora/kę FRM, jak i Koordynatora/kę Projektu lub Szefa/ową Misji.

7. Monitorowanie FRM

Niniejsza Procedura powinna być przeglądana i oceniana nie rzadziej niż raz na dwanaście miesięcy, aby zapewnić skuteczność, aktualność kontekstową i responsywność FRM wobec potrzeb osób i społeczności dotkniętych kryzysem. Proces przeglądu jest prowadzony przez komisję złożoną z co najmniej trzech pracowników/czek PCPM, w tym Koordynatora/kę FRM, Specjalistę/tkę ds. Zgodności oraz Specjalistę/tkę ds. Ochrony przed Nadużyciami. Koordynator/ka FRM PCPM jest odpowiedzialny/a za monitorowanie i ewaluację mechanizmu. Zmiany powinny być oparte na wnioskach z doświadczeń (lessons learned) i

wyzwaniach napotkanych podczas funkcjonowania FRM, które są systematycznie zbierane i analizowane. Zarząd PCPM musi formalnie zatwierdzić wszelkie zmiany w niniejszej Procedurze.