

Uitzendbureau

Pro.Kon/Ak B.V.



Агенция за временна трудова заетост Pro.Kon/Ak BV - 2024

Желано поведение. Просто го направи.

Кодекс за поведение, Процедура за докладване на злоупотреби и нарушения, Доверен съветник и Правилник за подаване и разглеждане на жалби

- **ЖЕЛАНО ПОВЕДЕНИЕ. ПРОСТО ГО НАПРАВИ.**

Като работодател, ние прилагаме адекватна политика по отношение на психосоциалното натоварване на работното място (известна още като PSA). Терминът PSA включва дискриминация, малтретиране, агресия и насилие, (сексуален) тормоз и работно натоварване. Освен това се стремим да предотвратим всякакви злоупотреби и нарушения, и да постигнем целта за реализиране на една коректна организация. Само заедно можем да осигурим безопасно работно място. Затова молим всички служители да се запознаят с тази наредба и да действат в съответствие с нейните разпоредби.

Бихме искали в рамките на нашата организация да имаме доволни служители и клиенти. Освен това, за нас е от голямо значение нашите служители да имат безопасно работно място и да работят с удоволствие. Настоящата наредба е важен инструмент за съвместно постигане на тази цел, противопоставяйки се на всякакви форми на нежелано поведение и злоупотреби и нарушения. Това е ръководство не само за служителите, но също и за нашето ръководство и за всеки, ангажиран в нашата организация. Важно е наложените норми да бъдат разбрани и съответните разпоредби да се прилагат при изграждане и структуриране на съответни решения и действия.

Тази наредба се прилага и за ситуацията, в която служител извършва работа за някой от нашите клиенти и/или по какъвто и да е начин влиза в контакт с клиенти на нашата организация. В тези случаи също, разпоредбите на тази наредба трябва стриктно да се спазват. Ако все пак даден служител неочаквано се сблъска с форми на нежелано поведение и/или има съмнение за злоупотреба/нарушение, ние предлагаме на всеки служител възможност да обсъди проблема и да потърси помощ като се обърне към различни инстанции. Това също е обяснено подробно в настоящата наредба.

Където и в настоящата наредба да се използват термини, отнасящи се за лица от мъжки пол, същите са приложими и за лица от женски пол или за небинарни лица, като съответните форми на обръщение следва да се четат в контекста на тези термини.

- **КОДЕКС ЗА ПОВЕДЕНИЕ: НАШИЯТ ПЪТ КЪМ ПОЗИТИВНО ПОВЕДЕНИЕ**

- **Определения**

В настоящия кодекс за поведение, под 'организация' и/или 'работодател' имаме предвид Агенцията за временна трудова заетост Pro.Kon/AK BV

Под 'служители' имаме предвид лица, които имат трудов договор (включително трудов договор за временна трудова заетост или граждански договор) с нашата организация и стажанти, доброволци и нает персонал. Въпреки че последните три лица не са наети от нашата организация по трудов договор, те също трябва да могат да работят в безопасна работна среда.

Под 'клиенти' имаме предвид клиенти, възложители, доставчици и други бизнес партньори/сътрудници на нашата организация.

- **Цел на настоящия Кодекс за поведение**

Целта на този Кодекс за поведение е да насърчи създаването на една приобщаваща, уважителна и ориентирана към сътрудничество работна среда, в която всеки се чувства ценен, бива изслушван и получава подкрепа. В крайна сметка, искаме всички да се чувстват комфортно да работят във и със нашата организация. Защитата на нашите служители и борбата срещу и предотвратяването на всякакви форми на тормоз, агресия/насилие, дискриминация, малтретиране/преследване, (сексуален) тормоз и злоупотреби и нарушения е наш основен принцип. Усилията ни са насочени и към предотвратяване на прекомерно работно натоварване.

С настоящия Кодекс за поведение, всички споразумения и очаквания относно взаимодействието помежду ни в рамките на нашата организация се документират в писмена форма. По този начин, всякакви дискусии относно това какво е 'приемливо' и какво не, стават по-разбираеми, което в крайна сметка допринася за подобряване на работната атмосфера в нашата организация.

- **Обхват**

Този Кодекс за поведение е предназначен за всички служители. Кодексът за поведение е включен в Ръководство за персонала, така че всеки да може лесно да го намери и при необходимост да може да се консултира с него по всяко време. Копие е достъпно и в отдел „Човешки ресурси“. Стажанти, доброволци и нает персонал също ще получат копие от този Кодекс за поведение.

- **Статут**

Този Кодекс за поведение е разработен въз основа на редица правни разпоредби, произтичащи, наред с другото, от Закона и регулациите за условията на труд, Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, и нидерландския Граждански кодекс.

- **Метод на работа**

Молим нашите служители да изпълняват своята работа с грижа към нуждите и желанията и персоналните преживявания и емоционални състояния на останалите. Този метод на работа редовно се обсъжда по време на оперативки с екипа и обучения, като чрез разпространяване на различни информационни материали ние му отдаваме дължимото внимание. При обсъждане на оценката и производителността на труда се анализира дали този метод на работа се осъществява правилно и дали е необходимо подобрене. И в този случай ние предоставяме възможност за открит разговор с нашите служители, в който те да могат да изразят своите мисли и предложения за намиране на съответно решение.

За нашата организация е характерно работата и услугите да са съобразени със и фокусирани към нуждите на останалите. Така имаме повече свобода на действие, включително и в начина, по който общуваме едни с други. Но всяка свобода си има граници. Това, което е приемливо за един, не е приемливо за друг. Там, където започва свободата на един, свободата на друг свършва.

За да покажем, че нашата организация е сериозно ангажирана със създаването на безопасна работна среда, по - долу е дадено описание на нежеланото и желаното поведение в рамките на нашата организация. Това води до насоки относно границите, в рамките на които се определя кога (дадено) поведение е приемливо.

- **Действащ Кодекс за поведение**

Отговорност

Всички служители изпълняват работата си професионално и се отнасят отговорно към активите на нашата организация (фондове, услуги, знания, стоки), както и тези на клиенти и колеги. Всеки служител носи отговорност за собствените си действия и трябва да обоснове избора, който прави.

Поверителна информация

Всички служители третират внимателно всяка поверителна информация, включително лични данни и данни, свързани с нашата организация, клиенти и/или колеги. Опазването на поверителност по отношение на клиентите, нашата организация и нашите служители се съблюдава както на работното място, така и навън. От голямо значение е и грижата и уважението един към друг. „Изтичането“ на информация (включително на лични данни) от нашата организация, от служители и/или клиенти е изрично забранено.

Нашата организация гарантира, че всякакви книжа и документи, в най - широкия смисъл на думата (както онлайн, така и офлайн), се съхраняват в пълна безопасност. Независимо от това, ние призоваваме всеки служител да бъде бдителен и да проявява необходимата предпазливост. Например, всеки служител трябва:

- правилно да изключва компютър, лаптоп и други устройства;
- да не оставя без надзор работното място и предоставените активи/оборудване по време на изпълнение на работните задачи и да борави с тях отговорно и с грижа;
- да борави с пароли и кодове с повишено внимание и често да променя

пароли;

- да вземе всички мерки, които могат разумно да се изискват, за да гарантира безопасността и поверителността както своята, така и тази на другите служители и на нашите клиенти.

Тормоз

Нашата организация отдава голямо значение на уважението към другите. Ето защо насърчаваме положителна среда, предлагаща подкрепа и помощ. Поведение, което нанасява, унижава, обижда и социално изолира служители, клиенти и други лица, уврежда репутацията на други лица или вреди на собствеността, не е в съответствие с нашата корпоративна култура.

Осъзнаваме, че в нашата организация може да има различни мнения и това не е лошо. Ако един служител има различно мнение или веднъж е отреагирал отрицателно към друг, това не означава, че е налице случай на тормоз. Тормозът включва всички форми на постоянно и систематично заплашително поведение от страна на един или повече служители и/или ръководители, насочени срещу служител или група служители, които не могат да се защитят срещу това поведение. Това може да включва (но без да се ограничава до):

- Изказване на неприятни коментари
- Обиждане/псуване
- Открито критикуване или порицаване
- Игнориране или изключване
- Ключарстване
- Укриване на информация

Дадено лице може да бъде подложено на тормоз както офлайн, така и онлайн, през различни дигитални платформи и устройства, и това може да случва очевидно (открито) или недиректно. Тормоз се извършва многократно в течение на времето или има опасност да се повтори (например чрез споделяне на дигитални документи). Личното съучастие в налагане на тормоз (като т.нар. „окуражители“) е също толкова вредно и виновно, колкото и иницирането на тормоза и следователно също попада в категорията „тормоз“.

Тормозът, под каквато и да е форма или по каквато и да е причина, може да има незабавни, средносрочни и дългосрочни последици за засегнатите лица, включително и за свидетели и за нашата организация.

Дискриминация

В нашата организация приветстваме разнообразието и приобщаването. Всеки служител може да бъде себе си и да има собствено мнение. Това прави нашата организация разнообразна компания. Всеки служител обаче трябва да се ангажира с взаимно полагане на дължимата грижа към останалите. Това, което е приемливо за един, не е задължително да бъде такова за друг. Недопустимо е третиране, пренебрегване или изключване на друго лице въз основа на (личностни) характеристики като пол, работно време, трудов договор, националност, цвят на кожата, възраст, раса, религия, политически предпочитания, сексуална ориентация и/или семейно положение. Поради това не се допуска дискриминация въз основа на горепосочените основания и/или всяко друго основание.

(Сексуален) тормоз

Стремим се към уважително и професионално взаимодействие помежду си. Насърчаваме изказването на комплименти. В същото време обаче е важно всеки служител добре да осъзнава възможното въздействие на определени негови коментари върху лицето, към което ги отправя. Коментари като „Какви секси обувки носиш“ или „Ей го пак онзи дългия“ могат да бъдат предназначени като шега или комплимент по мнението на един служител, но в същото време лицето, към което са отправени, може да ги интерпретира като заплашителни или унижителни. Следователно, не става въпрос за намерението зад коментара, а преди всичко за усещането, което (умишлено или непреднамерено) насочените коментари предизвикват у лицето, към което са отправени.

Недопустимо е поведение като псуване, физическо заплашване, повишаване на тон, заплахи, натрапване и нарушаване на личното пространство на други хора. Това важи и за нежелан контакт чрез всички видове средства за комуникация, като телефонни обаждания, текстови съобщения, WhatsApp, имейли и социални медии и др. Затова, обърнете специално внимание на това, което казвате и правите, и по - специално как това може да се разбере, възприеме или интерпретира от някой друг.

Нашата организация не одобрява всяко вербално, невербално или физическо поведение със сексуален подтекст. Особено ако това поведение цели или води до засягане достойнството на човек. Това е особено вярно, когато се създава заплашителна, враждебна, оскърбителна, унижителна или обиждаща среда. Това се отнася до следния (неизчерпателен) списък на поведения:

- Вербално: коментари, молби, двусмислени шеги, интимни въпроси или забележки със сексуален намек.
- Невербално: нежелани и съблазняващи погледи, намигвания, втрещване.
- Физически: целуване, погалване, щипване, нападение, сграбчване, изнасилване.
- Онлайн: съобщения, видеоклипове, изображения със сексуален намек.
- Преследване: умишлено и последователно преследване и/или натрапване.

Стремим се всички да се чувстват комфортно и уважавани на работното място. Всяка форма на нежелано внимание със сексуален намек, независимо дали вербално, физическо или невербално, е забранена и няма да бъде толерирана.

Конфликт на интереси

Очакваме всички служители да се държат почтено и професионално и да разграничават личните интереси от професионалните отношения. Това означава, че всички действия се извършват в интерес на организацията без никаква форма на лични пристрастия.

Лична употреба

Служителите трябва, доколкото е възможно да ограничат личното ползване на нашата система за електронна поща, (мобилен) телефон, копирна машина, интернет и други подобни служебни ресурси. Също така се уверете, че това не пречи на ежедневната работа.

Лично имущество

Лично имущество, собственост на нашата организация, служители и/или клиенти, не

може да бъде изнасяно или предоставяно на трети лица без нашето разрешение или това на колеги и/или клиенти, ако се отнася до тяхна собственост. Това важи включително и за имущество, което се счита за отпадък.

В случай, че служител извърши кражба или е налице незаконно присвояване на или злоупотреба с имущество на нашата организация, служители или клиенти, за трябва да се докладва на прекия ръководител. Нашата организация може да реши да проведе разследване. По време на разследването нашата организация може да реши да отстрани/уволни служителя от работа. Служителят е длъжен да се съобрази с това решение и няма право да осъществява контакт с колеги и/или с клиенти по време на отстраняването/уволнението си. В зависимост от резултата от разследването ще се определи какви мерки ще бъдат предприети. Нашата организация може, наред с друго, да реши да наложи дисциплинарни мерки, да реши да докладва в полицията и/или да докладва на други външни страни.

Облекло

Всеки служител е визитна картичка на нашата организация. При все това смятаме, че е важно също всеки да има възможно най-голям шанс да бъде себе си. Това важи и когато става въпрос за облеклото, което служителят носи на работа. Едновременно с това, има и касаещи облеклото правила, приложими в рамките на нашата организация, както и когато даден служител работи за клиент. На работа не се разрешава носенето на провокативно облекло. Провокиращи пиърсинги и татуировки трябва да бъдат скрити под дрехите. Ако трябва да се носят (лични) предпазни средства при извършване на трудовата дейност или ако се изисква фирмено облекло, всеки служител е длъжен да се съобрази с това.

От служителите се очаква да се обличат подходящо и представително спрямо своята длъжност. Това включва, наред с друго, да се носят чисти и незахабени дрехи и обувки. Това е и в интерес на безопасността на работното място.

Други правила за поведение

За служителите са приложими и следните допълнителни правила за поведение:

- Забранява се пушенето или консумацията на алкохолни напитки на работното място;
- Забранява се приема или употребата на наркотици, както и появяване на работното място под въздействието на алкохол и наркотици;
- На работното място не се разрешава влизане с оръжие за нанасяне на удари, за намущване или с огнестрелно оръжие, както и с всяко друго средство, което може да послужи като такова оръжие.

Работно натоварване

Прекомерното работно натоварване може да има неблагоприятни последици за благосъстоянието на служителите, а също и за нашата организация. Ето защо ние, като организация, считаме за важно нашите служители да си почиват навреме, да се наслаждават на отбиха си и да си вземат достатъчно време за отпуск.

Прекомерно работно натоварване възниква при нарушаване на баланса между натоварването на служителя с работни задачи и способността му да се справи с тях. Понякога работата е пряка причина за прекомерно работно натоварване. Работата

обаче не винаги е пряката причина за работно натоварване. Личната ситуация и/или личното семейно положение на служителя също могат да са причини за завишено работно натоварване. Става дума, например, за следните ситуации:

- служители, на които им е трудно да отказват;
- служители, които са перфекционисти; или
- проблеми у дома или други лични обстоятелства, които изискват повишено внимание от страна на служителите.

Ако работното натоварване е твърде голямо, важно е служителите да докладват за това. В крайна сметка, не винаги е възможно да се установи дали даден служител е подложен на твърде голямо работно натоварване. Служител, който изпитва прекомерно работно натоварване, може да обсъди това със своя ръководител или с лекаря на предприятието.

- **Съмнение за злоупотреба/нарушение**

В настоящия Кодекс за поведение нашата организация разяснява кога става дума за (съмнение за) злоупотреба/нарушение и, по-нататък, какво могат да направят служителите в случай на (съмнение за) злоупотреба/нарушение. В следващите текстове се разяснява кога става дума за (съмнение за) злоупотреба/нарушение.

За "злоупотреба/нарушение" става дума в следните случаи:

- а. нарушение или риск от нарушение на законодателството на Европейския съюз, включително (но не само):
 - Обществено здравеопазване
 - Защита на потребителите
 - Защита на данните
 - Обществени поръчки
 - Финансови услуги
 - Пране на пари
 - Безопасност на продуктите и транспорта
 - Ядрена безопасност
- б. действие или бездействие, при което общественият интерес е застрашен от:
 - нарушение или риск от нарушение на законова разпоредба или на вътрешни правила, които предполагат конкретно задължение и които са определени от даден работодател въз основа на законова разпоредба, или
 - опасност за общественото здраве, за безопасността на хората, за влошаването на околната среда или за правилното функциониране на социалните служби или на дадено предприятие, в резултат на неадекватен начин на действие или бездействие.

Във всеки случай, общественият интерес е застрашен, ако действието или бездействието не засяга само лични интереси, а е налице модел на поведение или системна тенденция, както и когато действието или бездействието има значително или мащабно въздействие.

Съмнението за злоупотреба/нарушение трябва да се основава на достоверни доводи.

- **Предмет на обсъждане**

Обсъждаме всякакви съмнения и въпроси относно поведението помежду си и взаимно се насърчаваме да постъпваме адекватно. Когато забележите нежелано поведение или имате съмнения за такова, най-добре е това да се обсъди със самото лице. Ако това не е възможно или обсъждането не доведе до желаня резултат, можете да се свържете с Вашия ръководител или с доверения съветник.

- **Дисциплинарни мерки при нарушение на Кодекса за поведение**

Нашата организация се надява всички служители да спазват настоящия Кодекс за поведение. Ако даден служител не спазва този Кодекс за поведение, нашата организация ще предприеме дисциплинарни мерки в зависимост от сериозността на провинението в действията или бездействието на служителя. Това може да включва, но не се ограничава до, отстраняване от работа или деактивиране на служителя, със или без продължаване изплащането на заплати, писмено и/или устно предупреждение, прекратяване на трудовия договор, включително и незабавно уволнение.

- **ПРОЦЕДУРА ЗА ДОКЛАДВАНЕ НА ЗЛОУПОТРЕБИ/НАРУШЕНИЯ**

Въз основа на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, нашата организация създаде по-долу описаната система от правила за подаване на сигнали. Тази система дава възможност на служителите да съобщават за предполагаема злоупотреба/нарушение на все още ранен етап и допринася за адекватна реакция от страна на нашата организация. В този контекст, нашата организация се стреми към една открита култура на комуникация, при която се насърчават и оценяват почтеността и взаимната отговорност за поведението.

- **Общи положения**

Системата за подаване на сигнали има за цел да се докладва съмнение за злоупотреба/нарушение, при условие, че това съмнение се основава на разумни основания и когато са застрашени обществени интереси. Кодексът за поведение ясно разяснява кога се счита, че е налице съмнение за злоупотреба/нарушение. Системата за подаване на сигнали не е предназначена за докладване на (индивидуални) трудови конфликти, за подаване на лични оплаквания по въпроси, свързани с изпълнението на професионалните задължения и / или относно възнагражденията, за изразяване на критика към изборите (на политика), направени от нашата организация, нито за постигане на лична изгода. Процедурата не се прилага и в случаи на форми на нежелано поведение, такива като тормоз, работно натоварване, дискриминация, агресия и насилие, (сексуален) тормоз или други форми на нежелано поведение. В случай на тормоз, дискриминация, агресия и насилие и (сексуален) тормоз, служителят може да се обърне към доверения съветник.

- **Дефиниране на термини**

В системата за подаване на сигнали следните термини се дефинират както следва:

- **правен консултант:** лице, което по силата на заеманата от него длъжност има задължението да спазва конфиденциалност и с което даден служител е провел поверителна консултация относно съмнение за злоупотреба/нарушение. Това включва най-малко довереният съветник, правен консултант от отдел "Консултации" към Камарата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, адвокат, юрист от професионален синдикат, юрист-консулт от застрахователна компания и лекар на предприятието;
- **служител:** лице, което, съгласно нормите на гражданското право, извършва работа (за работодател) по трудов договор, по договор за временна трудова заетост или по граждански договор, или лице, което по друг начин извършва работа (за работодател) в подчинено трудово правоотношение срещу възнаграждение;
- **работодател:** нашата организация, която възлага или е възлагала извършване на работа по трудов договор, или лице, което възлага или е възлагало извършване на работа по силата на правоотношения различни от трудови такива;
- **съмнение за злоупотреба/нарушение:** съмнение на служител, че в рамките на организацията на работодателя, в която работи или е работил, е налице злоупотреба/нарушение, доколкото съмнението се основава на разумни доводи, произтичащи от информацията, която служителят е придобил при своя работодател или такава, придобита при работата му в друго предприятие или друга организация;
- **доверен съветник:** лице, назначено да изпълнява тази функция към предприятието на работодателя и което може да консултира даден служител поверително при съмнение за злоупотреба/нарушение;
- **висше ръководство:** органът или лицето, което ежедневно управлява предприятието на работодателя;
- **вътрешен надзорен орган:** органът, който упражнява надзор върху висшето

ръководство в предприятието на работодателя;

- **външна инстанция:** инстанция, която, според обоснованото мнение на подаващия сигнала, е най - подходяща да уведоми за злоупотреба/нарушение. Външните инстанции включват, наред с други:
 - Комисия за защита на потребителите и пазарите (Autoriteit Consument en Markt);
 - Комисия за финансовите пазари (Autoriteit Financiële Markten);
 - Комисия за защита на личните данни (Autoriteit persoonsgegevens);
 - Централната банка на Нидерландия (Nederlandsche Bank N.V.);
 - Камарата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (Huis voor Klokkenluiders);
 - Инспекторат по здравеопазването и младежта (Inspectie gezondheidszorg en jeugd);
 - Националният орган по здравеопазване на Нидерландия (Nederlandse Zorgautoriteit);
 - Комисията по ядрена безопасност и радиационна защита (Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming), както и
 - определените с обща административна заповед или с министерска наредба организации и административни органи, или части от тях, които имат отговорности или правомощия в един от секторите.
- **Информация, съвет, съдействие и подаване на сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение**
- Служител може да се консултира с външен доверен съветник поверително относно съмнение за злоупотреба/нарушение. Служителят може да поиска от доверения съветник информация, съвет и съдействие във връзка със съмнение за злоупотреба/нарушение.
- В съответствие с чл. 1 служителят може също така да поиска от отдел "Консултации" към Камарата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, информация, съвет и съдействие във връзка със съмнение за злоупотреба/нарушение.
- Служител, подозиращ наличието на злоупотреба/нарушение в рамките на организацията на работодателя, може да уведоми за това и всяко лице с ръководна функция, заемащо по - висока от неговата длъжност в йерархията на организацията. Ако служителят има основателно съмнение, че висш ръководител е замесен в предполагаемата злоупотреба или нередност, той може да отнесе въпроса и към вътрешния надзорен орган. В този случай, дефиницията „висшето ръководство“ в настоящата наредба следва да се тълкува като „вътрешен надзорен орган“.
- Служителят може също така да съобщи за съмнение за злоупотреба/нарушение в рамките на организацията на работодателя чрез външния доверен съветник. Довереният съветник, след консултация със служителя, препраща сигнала към висшето ръководство, както е посочено в чл.3, или към вътрешния надзорен орган.
- Във всеки случай, служителят може да подаде сигнал по следния начин:

- Писмено;
- устно, по телефона или чрез други системи за гласови съобщения, или
- по негово искане, в разумен срок чрез среща в определено място.

Работодателят регистрира уведомлението при получаване, в регистър, създаден за тази цел.

- Служител, подозиращ злоупотреба/нарушение в предприятие, различно от работодателя, може да уведоми за това въпросното друго предприятие. Прекият или висшият ръководител се уведомява, че е подаден сигнал до въпросното друго предприятие, ако съмнението за злоупотреба/нарушение е възникнало у служителя в процеса на изпълнение на работните му задачи за работодателя.

- **Процедура**

- Ако служителят съобщи устно на външния доверен съветник или на ръководител за съмнение за злоупотреба/нарушение, или подаде писмен доклад, заедно с устно обяснение, външният доверен съветник или съответният ръководител, след консултация със служителя, се ангажира да изготви писмен транскрипт на устните показания по казуса и представя този писмен документ на служителя за одобрение и подпис. Служителят ще получи копие от документа.
- Външният доверен съветник или ръководителят, до когото е отправен сигналът, незабавно го препраща към висш ръководител в рамките на организацията на работодателя.
- Ако служителят или ръководителят, до когото е подаден сигналът, има основателно съмнение, че висшият ръководител е замесен в предполагаемата злоупотреба, ръководителят незабавно ще препрати сигнала до висшето ръководство в организацията на работодателя. В този случай, „висшият ръководител“ следва да се тълкува нататък в този правилник като „Изпълнителният директор“.
- Висшият ръководител изпраща потвърждение до подалия сигнала за това, че сигналът е получен, без излишно забавяне и във всеки случай в срок от седем дни от получаването на неговия сигнал. При всички случаи, потвърждението за получаване включва съдържателно и обективно описание на сигнала, датата, на която е получен, и копие от него.
- След получаване на сигнала, висшият ръководител, след консултация със служителя, незабавно назначава лице за контакт, с оглед предотвратяване на евентуални неблагоприятни последици за подалия сигнала.
- Висшият ръководител инициира разследване по докладваното съмнение за злоупотреба/нарушение, освен ако:
 - съмнението не се основава на разумни доводи, или
 - от самото начало е ясно, че подадената информация не се отнася за съмнение за злоупотреба/нарушение.
- Ако висшият ръководител реши да не провежда разследване, той ще информира служителя писмено в рамките на две седмици от вътрешното уведомление. В това известие се посочва и на какво основание висшият ръководител е на мнение, че

съмнението не се основава на разумни доводи, или че от самото начало е ясно, че сигналът не се отнася за съмнение за злоупотреба/нарушение.

- Висшият ръководител преценява дали външна инстанция следва да бъде информирана за вътрешния сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение. Ако работодателят уведоми външна инстанция, висшият ръководител ще изпрати на служителя копие от това уведомление, освен ако няма сериозни възражения срещу това.
- Висшият ръководител възлага разследването на разследващи лица, които са независими и безпристрастни, и при всички случаи, разследването не се извършва от лица, които може да са или са били замесени в предполагаемата злоупотреба/нарушение.
- Висшият ръководител уведомява подалия сигнала незабавно и в писмена форма за това, че е започнало разследване и от кого се провежда разследването. Висшият ръководител изпраща на служителя копие от заповедта за провеждане на разследване, освен ако няма сериозни възражения срещу това.
- Висшият ръководител уведомява лицата, за които се отнася сигналът, за сигнала и за информирането на външна инстанция, освен ако това не би навредило на интересите на разследването или правоприлагането.
- Разследващите лица дават възможност на служителя да бъде изслушан. Разследващите лица осигуряват писмена форма на показанията и представят този запис на служителя за одобрение и подпис от негова страна. Служителят ще получи копие от документа.
- Разследващите могат да изслушат показания и от други лица. Разследващите осигуряват писмена форма на показанията и представят този запис за одобрение и подпис от изслушаните лица. Всеки изслушан ще получи копие от този документ.
- В рамките на организацията на работодателя разследващите лица могат да разгледат и изискат всички документи, които основателно считат за необходими за провеждането на разследването.
- Служителите могат да предоставят на разследващите лица всички документи, с които те основателно считат, че разследващите лица следва да се запознаят в контекста на разследването.
- Разследващите лица изготвят проектодоклад от разследването и дават възможност на служителя да направи съответни забележки, освен ако няма сериозни възражения срещу това.
- След това, разследващите лица изготвят окончателния доклад от разследването. Те изпращат на служителя копие от този документ, освен ако няма сериозни възражения срещу това.
- Висшият ръководител уведомява служителя писмено в осемседмичен срок от подаването на сигнала за официалното си становище по отношение на докладването съмнение за злоупотреба/нарушение. Посочва се и какви стъпки са предприети в резултат на сигнала и какви действия могат да бъдат очаквани в

бъдеще в тази връзка.

- Ако стане ясно, че официално становище не може да бъде дадено в определения срок, висшият ръководител ще информира служителя писмено за това. Посочва се в какъв срок служителят може да очаква такова. Ако общият срок надвишава дванадесет седмици, следователно се посочва и защо е необходим по - дълъг срок.
- След приключване на разследването висшият ръководител преценява дали външна инстанция следва да бъде информирана за вътрешния сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение и за доклада от разследването, както и за официалното становище на работодателя. Ако работодателят уведоми външна инстанция, той ще изпрати на служителя копие от това уведомление, освен ако няма сериозни възражения срещу това.
- Лицата, за които се отнася сигнала, ще бъдат информирани по същия начин, както служителя, съгласно чл.18 -20, освен ако това не би навредило на интересите на разследването или правоприлагането.
- Работодателят ще предостави на служителя възможност да отговори на доклада от разследването и на официалното становище на работодателя.
- Ако, в отговор на доклада от разследването или на становището на работодателя, служителят докаже, че съмнението за злоупотреба/нарушение не е действително или адекватно разследвано, или че докладът от разследването или становището на работодателя съдържа съществени неточности, работодателят ще отговори по същество и, ако е необходимо, ще инициира ново или допълнително разследване. Изложените по - горе правила за разследване се прилагат отново към това ново или допълнително разследване, с необходимите промени. Ако работодателят информира или е информирал външна инстанция, той ще изпрати на тази външна инстанция и споменатия по-горе отговор на служителя на доклада от разследването и на становището на работодателя. Служителят ще получи копие от документа.
 - **Подаване на сигнал до външна инстанция**
 - Служителят не е длъжен да подаде сигнал първо в рамките на организацията, преди да подаде такъв към външна инстанция. Служителят е свободен да подаде сигнал директно до външна инстанция. Дори и след като е подал вътрешно сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение, служителят може да подаде сигнал и до външна инстанция.
 - Служителят трябва да подаде външния сигнал до Камарата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, или до законоустановен компетентен орган. За повече информация вижте: [Външни канали за подаване на сигнали | Какви са промените? | Закон за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения](#)
 - **Вътрешно и външно разследване във връзка с неблагоприятно третиране на служителя**
- Ако служителят е на мнение, че е бил неблагоприятно третиран във връзка с подаването на сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение, той може:

- да отправи молба до висшия ръководител с искане за разследване на начина, по който е третиран в рамките организацията. В такъв случай, член 3.4 се прилага съответно, с необходимите промени; и/или
 - да поиска от отдел "Разследвания" към Камарата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, да разследва начина, по който работодателят се е отнесъл към него в отговор на подаването на сигнала за съмнение за злоупотреба/нарушение.
- **Защита на служителя**
 - Ако служителят добросъвестно и при надлежно спазване на разпоредбите в настоящия правилник за подаване на сигнали, подаде сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение, работодателят няма право да оцети служителя по никакъв начин.
 - Работодателят се ангажира колегите на служителя да се въздържат от всякаква форма на неблагоприятно отношение във връзка с добросъвестното и надлежно подаване на сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение, което възпрепятства професионалното или личното функциониране на служителя. Във всеки случай, под това се разбира:
 - Игнориране на служителя;
 - отправяне на неоснователни или прекалени обвинения по отношение на работата или професионалната дейност на служителя;
 - фактическо налагане на служителя или колегите му на забрана за разследване, разпространение на информация, на ограничаване на достъпа до работното място и/или ограничителна заповед, формулирано по какъвто и да е начин.

Работодателят ще разговаря с колеги, които са се отнесли недобросъвестно със служителя и може да им наложи дисциплинарна мярка.

- Ако служителят е на мнение, че е третиран несправедливо, той може да обсъди това директно с доверения съветник.
- Висшият ръководител се ангажира да се вземат необходимите мерки за предотвратяване на всякакво неблагоприятно третиране на служителя.
- Под 'неблагоприятно третиране/отношение', посочено в този член, се разбира също и предприемане на действия с негативни последици, като например:
 - Преждевременно прекратяване или неподновяване на временен трудов договор;
 - непреобразуване на временен трудов договор в постоянен трудов договор;
 - предприемане на дисциплинарни мерки;
 - налагане на служителя или колегите му на забрана за разследване, разпространение на информация, на ограничаване на достъпа до работното място и/или ограничителна заповед,
 - принудително преназначаване на друга длъжност;

- разширяване или ограничаване на задачите на служителя, освен ако това не е по негово искане;
 - преместване или прехвърляне на служителя, освен ако това не е по негово искане;
 - отхвърляне на искане за преместване или прехвърляне на служителя;
 - промяна на работното място или отказ на искане за това;
 - лишаване от увеличение на заплатата, еднократни възнаграждения, бонуси или отпускане на надбавки;
 - лишаване от възможности за повишаване в професионален аспект;
 - неприемане на болничен лист или недопускане на служителя да регистрира заболяване;
 - отхвърляне на молба за отпуск;
 - изпращане в отпуск, не по собствено искане на служителя.
- Под 'неблагоприятно третиране/отношение' се разбира и ако е налице разумно основание служителят да бъде подведен под отговорност за своята дейност или да бъдат предприети мерки в негов ущърб, но мярката, предприета от работодателя, не е в справедливо съотношение с това основание.
 - Ако скоро след подаване на сигнал работодателят предприеме мярка с негативни последици за служителя, той трябва да се обоснове защо счита тази мярка за необходима и да докаже, че тази мярка не е свързана с добросъвестното и надлежно подаване на сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение.
- **Поверителност и заключителни разпоредби**
 - Работодателят се ангажира информацията за сигнала да се съхранява по такъв начин, че физически и цифрово да е достъпна единствено за лицата, ангажирани с обработката на този сигнал. Работодателят третира поверително информацията, достигнала до вниманието му, и я обработва – доколкото е допустимо – в съответствие с разпоредбите на Общия правилник за защита на данните и други съответно приложими закони.
 - Работодателят гарантира, че лицата, ангажирани с обработката на даден сигнал, не разкриват самоличността на служителя без неговото изрично писмено съгласие и че боравят с информацията за сигнала поверително.
 - Ако за съмнението за злоупотреба/нарушение е съобщено чрез вътрешния и/или външния доверен съветник и служителят не е дал разрешение за разкриване на самоличността си, цялата кореспонденция относно сигнала ще бъде изпратена на доверения съветник, който незабавно ще препрати това на служителя.
 - Лицата, ангажирани с обработката на даден сигнал, не разкриват самоличността на правния консултант без изричното писмено съгласие на служителя и правния консултант.
 - Настоящият правилник за подаване на сигнали е включен в Ръководството за персонала. Служителят може, също така, по всяко време да разгледа екземпляр от правилника за подаване на сигнали и в офиса на работодателя.
 - Ежегодно, висшият ръководител изготвя доклад относно политиката за обработка на сигнали за съмнение за злоупотреби/нарушения и прилагането на правилника за подаване на сигнали. Във всеки случай, този доклад съдържа:

- информация за провежданата през изминалата година политика относно обработката на сигнали за подозрения за злоупотреби/нарушения и политиката, която трябва да се следва в тази област и през следващата година;
- информация за броя и естеството на подадените сигнали, за резултатите от разследванията и за становищата на работодателя;
- обща информация за действията по предотвратяване на неблагоприятно третиране на служителя;
- информация за броя на исканията за разследване на неблагоприятно третиране/отношение във връзка с подаване на сигнал за съмнение за злоупотреба/нарушение и посочване на резултатите от разследванията и становищата на работодателя.

- **АНГАЖИРАНЕ НА ДОВЕРЕН СЪВЕТНИК**

- **доверен съветник и подаване на сигнали**

- Служителят може да се консултира поверително с доверения съветник относно съмнение за злоупотреба, дискриминация, тормоз, агресия и насилие и/или (сексуален) тормоз.
- Довереният съветник е независимо лице.
- Довереният съветник сам определя метода на работа и организацията на комуникацията. Довереният съветник има право по своя собствена инициатива или искане да преустанови своите задължения и функции, от собствени съображения.
- **Външният доверен съветник е Таня Грьоневеген (фирма: Winkel voor Geluk) , която е на разположение на телефон: 06-58961920**
- Сигнали могат да се подават до доверения съветник в писмена форма, по телефона или по електронна поща (tanja@winkelvoorgeluk.nl).
- Довереният съветник потвърждава на подалия сигнал получаването на съобщението, изпратено в писмена форма, както и по електронна поща, в срок от седем дни от получаването на сигнала.
- Преди довереният съветник да се ангажира със сигнала, той трябва да провери дали това се вписва в рамките на неговите задължения и функция. Довереният съветник може винаги да реши да не се ангажира със сигнала и в такъв случай ще информира служителя за това, като посочи причините.
- По принцип, довереният съветник не се ангажира с въпроси и сигнали, подадени анонимно.
- В случай че довереният съветник не се ангажира с даден сигнал, той ще информира служителя (ако има такъв) за съответния компетентен орган или метод

за разрешаване на казуса.

- **Конфиденциалност**

- Довереният съветник е длъжен да спазва конфиденциалност по отношение на сигналите и цялата информация, станала му известна при изпълнение на служебните му задължения.
- Задължението за спазване на конфиденциалност се отнася и до всички лица, работещи съвместно с доверения съветник.
- Методът на работа на доверения съветник има силно изразен поверителен характер и може да включва даване на съвети и напътствия и/или ангажиране с посредничество. Когато е възможно, довереният съветник насърчава служителя сам да намери решение.

- **Напътствия от страна на доверения съветник**

- Довереният съветник осигурява адекватна подкрепа, съвети и напътствия за служителя. Всички по - нататъшни действия ще бъдат предприети след консултация със и със съгласието на служителя.
- Довереният съветник е упълномощен, по свое усмотрение, да събира от трети страни информация, която е необходима за адекватна преценка на действията и която допринася за намиране на възможно решение.
- Довереният съветник може да предложи различни решения за разрешаване на казуса по сигнала. Действията, които трябва да бъдат предприети, се осъществяват със съгласието на служителя и доколкото са съобразени с възможностите. Трети страни могат да бъдат ангажирани само със съгласието на служителя.

- **Допълнителни задължения на доверения съветник**

- Ако довереният съветник идентифицира проблеми, предмет на често подавани сигнали, той ще съобщи това на ръководството на работодателя, при което ще бъдат спазени правилата за поверителност и опазване на тайната по отношение на всички сигнали.
- Довереният съветник следи и записва броя на сигналите. Довереният съветник изготвя годишен доклад и го представя на висшия ръководител (както е посочено в член 3.2). Във всеки случай, този доклад съдържа:

информация за провежданата от работодателя през изминалата година политика относно обработката на сигнали, и политиката, която трябва да се следва в тази област и през следващата година;

информация за броя и естеството на подадените сигнали.

- Ако служителят има оплакване по отношение на доверения съветник, жалбата трябва да бъде подадена в писмен вид първо до самия доверен съветник. Ако обсъждането на жалбата между доверения съветник и служителя не доведе до желанния резултат, служителят може да подаде жалбата си до администратора на жалби към работодателя, а именно Ивона Конте - 0702166477.

- **ПРАВИЛНИК ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

- **Увод**

За обезпечаване на социално безопасна работна среда, по отношение на всякакви форми на нежелано поведение, а именно дискриминация, агресия и насилие, малтретиране и (сексуален) тормоз, се прилага процедура за подаване на жалби и е създадена комисия за разглеждане и обработка на оплаквания. От значение е също и справедливото възнаграждение на служителя. Следователно, жалба може да бъде подадена и във връзка с възнаграждението на служител. Всеки жалбоподател, т.е. служителят, който попада в обхвата на дефиницията за 'служител' в член 2.1 от Кодекса за поведение, може да подаде жалба до Комисията по жалбите. 'Обвиняем' е лицето, срещу което е насочена жалбата.

Тъй като е за предпочитане проблемите и жалбите да се обсъждат и решават възможно най - бързо, принципно, преди да бъде подадена една жалба до

Комисията по жалбите, служителят следва първо да предприеме едно или повече от действията, описани тук по - долу, при желание и с подкрепата на доверените съветници.

- Служителят обсъжда проблема с лицето, което по мнението на служителя е причинило или носи отговорност за възникналия проблем, с цел разрешаване на казуса съвместно. Ако диалогът с виновното лице не доведе до ефективен или желан резултат, служителят сезира своя началник/ръководител.
- Служителят обсъжда проблема със своя началник/ръководител, евентуално в присъствието на съветник от отдел „Човешки ресурси“ и/или доверен съветник, за да се намери решение заедно с ръководството. Началникът/ръководителят може да предложи посредническа намеса, ако вижда основателна причина за това. Ръководителят насочва вниманието на служителя към правилника за подаване и разглеждане на жалби и Кодекса за поведение по отношение на форми на нежелано поведение. След проведения разговор, началникът/ръководителят предприема подходящи действия с цел разрешаване на неприятната ситуация за служителя и/или за предотвратяване на нов повод за възникването на такава. Началникът/ръководителят уведомява служителя за предприетите действия. Началникът/ръководителят обсъжда жалбата със следващия по - висшестоящ в служебната йерархия ръководител. Ако самият началник/ръководител е виновното лице, служителят обсъжда проблема със съответно следващия по - висшестоящ в служебната йерархия ръководител.
- Ако по мнение на служителя ръководителят не предприеме мерки или не предприеме своевременни действия за разрешаване на неприятната ситуация, или ако предприетите действия не са довели до желания ефект, служителят може, при желание, да се обърне към висшето ръководство. Служителят може да се обърне и към Комисията по жалбите.

Ако, и доколкото служителят е на мнение, че поради естеството на жалбата и/или обстоятелствата не му е възможно да изпълни някоя от тези стъпки, той може да се обърне директно към Комисията по жалбите. Комисията по жалбите обсъжда с жалбоподателя дали са били предприети някакви действия и ако да, то кои от горепосочените стъпки са били извършени и какъв е бил резултатът.

- **Недопустимост**
- Сигнал от жалбоподател е недопустим, ако:
 - лицето, което подава жалбата, няма право да се жалва, т.е. не попада в обхвата на дефиницията за 'служител' в член 2.1 от Кодекса за поведение;
 - същата жалба е разглеждана и преди и не са постъпили нови факти;
 - анонимни жалби;
 - ситуацията се е случила толкова отдавна, че разследване на обстоятелствата по жалбата и произнасяне по същество вече не е възможно. Това става по преценка на Председателя на Комисията по жалбите;
 - жалбата се отнася до трудова злополука и/или професионално заболяване;
 - жалбата се отнася до спорове, за които вече е в ход процедура по разглеждане или са били предмет на разглеждане чрез юридическа или друга вътрешна или външна правна (обжалваща) процедура;
 - жалбата се отнася до размера на евентуален иск за обезщетение за

причинени вреди.

- Ако Комисията по жалбите е на мнение, че сигналът на жалбоподателя е недопустим, същата ще информира жалбоподателя не по - късно от две седмици след получаване на жалбата, в писмена форма и с посочване на конкретни мотиви.
- В случай на недопустимост, Комисията по жалбите може да препрати жалбоподателя към друга инстанция, която по тяхно мнение може да предложи по - подходящо разглеждане на жалбата или съдебно производство.

- **Задачи на Комисията по жалбите**

- Приемане на жалби.
- Оценка на допустимостта.
- Разследване на жалби (събиране на факти и съответни документи, изслушване на съответните лица, проверяване на получената информация).
- Оценка на жалбите чрез постановяване на решение, включващо становище по основателността на жалбата.
- Всякакви общи констатации и препоръки се представят отделно на компетентния орган на организацията.
- Регистриране и архивиране на жалби и изготвяне на годишен доклад.

- **Правомощия на Комисията по жалбите**

- В контекста и за целите на разглеждане на жалби или провеждане на заседания, Комисията по жалбите има свободен достъп до обекти на организацията, при надлежно зачитане на правото на служителите на лична неприкосновеност.
- За целите на разглеждането на жалбата, Комисията по жалбите може да поиска информация.
- Комисията по жалбите има правомощието да призове страните при спазване принципа на състезателност.
- Комисията по жалбите може да поиска от всеки, който работи за организацията, да предостави информация по отношение на жалбата, при надлежно спазване на горепосочената поверителност.

- **Състав на Комисията по жалбите**

- Комисията по жалбите се състои от постоянни членове, включително секретар, председател и друг член, от които поне един е юрист.
- Комисията по жалбите е безпристрастна, независима и експертна.
- При ангажиране на Комисията по жалбите, представител на организацията на работодателя може да заседава в комисията.

- **Процедура**

- Служител, който има оплакване относно форми на нежелано поведение, може да подаде жалба до Комисията по жалбите. Жалбоподателят може да се обърне с писмена жалба до секретаря на Комисията по жалбите директно или чрез доверен съветник. Добросъвестен жалбоподател не може да бъде уволнен или по друг начин ощетен в работата си заради подаване на жалба.
- За предпочитане е, преди да се обърне към Комисията по жалбите, жалбоподателят да докладва за проблема на доверения съветник на

организацията.

- Жалбата трябва да бъде подадена до секретаря на Комисията по жалбите. Жалбата може да бъде подадена и онлайн на:

iwona@prokonak.nl

След това, жалбоподателят ще получи инструкции за следващите стъпки.

Жалбата съдържа:

- Мястото и времето, в което е възникнала ситуация(-и) на нежелано поведение;
- име, длъжност и отдел на жалбоподателя и личен адрес и данни за контакт на жалбоподателя;
- конкретни факти: за каква форма на нежелано поведение става въпрос и описание на поведението. Подкрепете това с възможно най - много доказателства, като евентуални имейли, писмени записи на разговори, визуални материали, текстови съобщения, съобщения в приложения и др.;
- въздействието, което нежеланото поведение оказва върху работата, личния живот, здравето;
- какви действия са предприети до момента;
- име, длъжност и отдел на обвиняемото лице;
- дата и подпис на жалбоподателя.
- Секретарят на Комисията по жалбите незабавно ще изпрати на личния адрес на жалбоподателя потвърждение за получаване на жалбата, включително копие и от настоящия правилник за подаване и разглеждане на жалби.
- Ако се окаже, че преди подаването на официална жалба жалбоподателят не се е свързал със, или не е имал възможност да се обърне към доверен съветник, секретарят ще назначи независим доверен съветник, който да проучи дали проблемът може да намери решение без да се следва официалната процедура и да насочи жалбоподателя към такъв неформален метод.
- В рамките на две седмици след подаването на жалбата Комисията по жалбите решава с мнозинство на гласовете дали жалбата на жалбоподателя е допустима. Решението се съобщава на жалбоподателя и на обвиняемия писмено и с указване на основанията.
- Ако жалбата се счете за допустима и бъде приета за разглеждане, Комисията по жалбите ще изпрати на обвиняемия копие от жалбата, както и от предоставените им писмени документи. По искане на жалбоподателя, данните, свързани с личния адрес на и информацията за контакт със жалбоподателя ще бъдат заличени.
- На обвиняемия се дава възможност в двуседмичен срок да представи писмен отговор пред Комисията по жалбите. Копие от отговора му ще бъде изпратено на жалбоподателя при получаване в секретариата.
- Ако жалбата бъде приета за разглеждане и след получаване на евентуален отговор от обвиняемия, жалбоподателят и обвиняемият ще бъдат изслушани от Комисията по жалбите при взаимно присъствие и на двамата, освен ако една от страните изрично поиска да бъде изслушана отделно. В този случай, Комисията по жалбите ще изпрати на неприсъстващата страна копие от протокола от изслушването, одобрен от присъстващата страна.
- Жалбоподателят и обвиняемото лице имат право да бъдат подпомагани по време на цялото производство, включително и по време на изслушването, от

(самостоятелно избрано) трето лице.

- Комисията по жалбите е упълномощена да изслушва свидетели и да се консултира с експерти, независимо дали по искане на жалбоподателя и обвиняемия.

- **Разследване в заседание**

- За всяко изслушване се изготвя писмен протокол. Протоколът от изслушването се представя на заинтересованите лица (жалбоподател, обвиняем и евентуално други лица, които са били изслушани) за подпис за одобрение. Ако желаят, заинтересованите лица могат да направят корекции в случай на неточности по фактите. Ако заинтересовано лице откаже да подпише, причината за това ще бъде посочена в доклада.
- Лицата, различни от жалбоподателя и обвиняемия, които са били изслушани, получават протокол от собственото им изслушване.
- Всеки, който е бил изслушан, може да добави приложима информация към собствения им протокол, до десет дни след изпращането му. Ако секретарят не получи допълнителна информация в десетдневен срок, съдържанието на протокола се приема за окончателно.
- Комисията по жалбите може да изслуша свидетели, както и други лица, които могат да предоставят информация относно твърдяното от жалбоподателя нежелано поведение и обстоятелствата, при които е извършено това нежелано поведение. Свидетелите, които са били призовани за изслушване, са длъжни да се явят. Ако комисията реши да не изслушва определени свидетели и трети лица, тя ще уведоми жалбоподателя и обвиняемия за това, като изложи мотивите си.
- Когато е уместно, свидетелят може – независимо дали по искане на комисията или не – да даде писмени показания. Освен ако не е договорено друго, тези показания няма да бъдат направени анонимно и ще бъдат изпратени на жалбоподателя и обвиняемия.
- Ако тежестта на жалбата дава основание за това, Комисията по жалбите може в кратък срок да даде съвети на ръководството за налагане на временни решения и/или предприемане на временни мерки.
- Всички документи, събрани по време на разследването, са поверителни.
- Комисията по жалбите може да разреши разследване от експерти. Разходите за това ще бъдат поети от организацията.
- Обсъжданията („закритите заседания“) на Комисията по жалбите се провеждат без присъствието на заинтересованите лица: жалбоподателя, обвиняемия и всички други изслушани.
- Ако Комисията по жалбите е на мнение, че разполага с достатъчно информация, тя ще се произнесе по жалбата. Комисията по жалбите определя дали жалбата е приемлива. В този случай жалбата ще бъде обявена (частично) за основателна. Комисията по жалбите взема решение с мнозинство на гласовете.

- **Аспекти на оценката**

Аспектите на оценката са:

- естество и сериозност на нежеланото поведение;
- еднократно или системно;
- разлика в йерархията или (властовата) позиция;
- вменияване на вина на обвиняемия;
- съучастие на организацията;

- служебно досие;
- наличие на съответна политика или кодекс за поведение;
- как е взето решение по предишни случаи?

- **Решение на Комисията по жалбите**

- Комисията по жалбите изразява официално становище по жалбата в своето решение:
 - Основателна или неоснователна (частично или изцяло).
- В становището или решението се указват съображенията, на които то се основава. Ако жалбата е основателна, комисията може също така да посочи кои мерки счита за необходими.
- Комисията по жалбите ще излезе със становище в рамките на три месеца от писменото потвърждение, че жалбата е приета за разглеждане. Този срок може да бъде удължен с максимум един месец. В становището Комисията по жалбите може да включи препоръки:
 - По отношение на възможно решение;
 - по отношение на мерките, които трябва да бъдат предприети;
 - или за предотвратяване на подобни оплаквания в бъдеще.
- Ако Комисията по жалбите прецени, че за осигуряване на надлежна акуратност е необходимо отклонение от този срок, тя може да реши в полза на това. Всички заинтересовани страни трябва да бъдат съответно уведомени писмено за това решение.
- Копие от становището и от протокола от заседанието ще бъдат изпратени на жалбоподателя и на обвиняемия.
- Ако Комисията по жалбите счита, че е налице наказуемо правонарушение, както е описано в Наказателния кодекс, тя ще укаже това в доклада от разследването. Жалбоподателят решава дали да повдигне обвинение.

5.10 Решения на ръководството на работодателя

- В четириседмичен срок от получаване на становището на Комисията по жалбите, ръководството на работодателя взема решение по отношение на жалбата въз основа на това становище.
- Това решение ще бъде съобщено писмено директно на жалбоподателя и обвиняемия.
- Копие от решението ще бъде изпратено и до Комисията по жалбите. Ако ръководството не се съобрази със сериозните препоръки на Комисията по жалбите, трябва да изложи конкретни причини за това.

5.11 Поверителност

- Членовете на Комисията по жалбите са длъжни да спазват конфиденциалност по отношение на всяка получена при разглеждането на жалбата поверителна информация.
- Всеки, ангажиран в разглеждането на дадена жалба, е длъжен да пази в тайна всяка станала му/й известна във връзка с жалбата поверителна информация.
- Ако довереният съветник или някой от членовете на Комисията по жалбите наруши задължението за поверителност, той ще бъде отстранен от длъжността си.
- Задължението за спазване на поверителност важи и за бивши членове на

Комисията по жалбите.

- Комисията по жалбите уведомява лицата, които ангажира при разглеждането на жалбата, за задължението за спазване на поверителност.

- **Надзор на Комисията по жалбите**

В допълнение към ролята си на разследващ орган, Комисията по жалбите може да участва и в осъществяване на последващ надзор в следните аспекти:

- Запитване за съвети и препоръки;
- защита на жалбоподателя и свидетелите;
- усъвършенстване на провежданата политика;
- преориентация на корпоративната култура;
- поискани и непоискани съвети към компетентния орган на организацията.

5.13 Регистрация и архивиране

- Комисията по жалбите регистрира всички подадени до нея жалби, като ги категоризира по следните критерии: обработени, обявени за недопустими, препратени или оттеглени жалби, като посочва резултатите.
- Комисията по жалбите разполага със собствен архив, който е достъпен само за членовете и секретариата на Комисията по жалбите.
- Комисията по жалбите изготвя преписка за всяка подадена жалба. Данните няма да се съхраняват по - дълго от необходимото за постигане на целите, за които се събират, но не по - късно от пет години след приключването на обработката на жалбата, освен ако действията/поведението не представлява наказуемо правонарушение.

- **Годишен доклад**

- Всяка година, не по - късно от 15 март, Комисията по жалбите изготвя анонимизиран годишен доклад въз основа на регистрацията на броя, естеството и съдържанието на подадените жалби, начина на обработка, становището на Комисията по жалбите и препоръките до компетентния орган на организацията. Идентифицираните проблеми, евентуално придружени от съответна препоръка, също се включват в този доклад.