Затверджено Радою правління НПА

Протокол №35 від 24.11.2021

Розробники: робоча група «Розробка етичного

кодексу та комітету НПА»

**Положення**

**про розгляд скарг та апеляцій**

**1.1.** Скарги до Комісії подаються виключно з питань порушення етичної поведінки у професійній діяльності члена\членкині НПА (суб’єкт етичної поведінки). У разі, якщо  суб’єкт етичної поведінки є членом  Асоціації-члена  НПА, скарга додатково перенаправляється до відповідної Асоціації.

**1.2.** Подати скаргу має право особисто користувач психологічних та/або психотерапевтичних послуг – клієнт (далі – Заявник) або його законний представник (у випадку неповнолітніх або осіб з інвалідністю). В особливих випадках Заявником може бути колектив, організація або установа.

**1.3.** Скарги подаються у письмовій/електронній формі об’ємом не більше 5-ти сторінок тексту (формат А-4) та мають включати наступну інформацію (зразок додається):

* ПІБ Заявника;
* контактні дані Заявника для додаткової комунікації та надання рішення, прийнятого за результатами розгляду скарги;
* ПІБ та контактні дані суб’єкта етичної поведінки, які є фігурантами скарги;
* обставини справи, які, на думку Заявника, створили прецедент для оскарження, а також докази порушень, що мали місце;

Заявники, які є особами з інвалідністю, обирають зручний для них спосіб подання скарги та отримання рішення Комісії.

**1.4.** При пред’явленні скарги враховуються вимоги чинного законодавства в тому числі щодо змісту, порядку пред’явлення, строку розгляду, документів, що долучаються. Розгляд скарги Комісією має тривати не більше 45 робочих днів. Члени Комісії мають сприяти швидкому та повному розгляду питань.

**1.5**. Якщо скарга  не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Комісія у строк не більше 15 (п’ятнадцять) календарних днів звертається до Заявника за додатковою інформацією, яка необхідна для повного та об'єктивного розгляду  скарги. Якщо Заявник не надає необхідної інформації, Комісія залишає за собою право не виносити жодних рішень щодо звернення Заявника. У разі, коли отримано скаргу з питань, що не належать до компетенції Етичної комісії, така скарга  протягом 15 днів повертається Заявнику.

**1.6.** З метою об’єктивності у винесенні рішення, Комісія має право залучати у якості консультантів зовнішніх експертів: психотерапевтів, психіатрів, юристів або інших фахівців.

**1.7.** Скарги, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому розгляду Комісією та зберігаються в Архіві протягом 1-го року від моменту розгляду.

**1.8.** Напередодні засідання кожен член Комісії  повинен ознайомитися із змістом скарги, відповідною документацією, яка має відношення до цього випадку. Під час розгляду скарги на засіданні членам Комісії дозволяється висловлюватися щодо змісту скарги, ставити запитання присутнім та одержувати відповіді на них, ініціювати досягнення взаєморозуміння між конфліктуючими сторонами. За результатами вивчення і розгляду скарги Комісія готує рішення. Рішення Комісії повинно містити чітко сформульовані позитивні або негативні факти в етичній поведінці суб’єкта етичної поведінки та включати заходи впливу, які необхідно здійснити для вирішення питання порушення етичної поведінки. Оригінал протоколу засідання та рішення Комісії за поданою скаргою надаються до Ради НПА, а копія рішення надсилається Заявнику та суб’єкту етичної поведінки.

**1.9.** За результатами розгляду скарги на своєму засіданні Комісія має право рекомендувати застосувати до Оскаржуваної особи (суб’єкту етичної поведінки) один або одночасно кілька заходів впливу:

* попередження із занесенням до Протоколу засідання Комісії;
* проходження особою додаткової супервізії або/та індивідуальної психотерапії;
* інформування  в разі потреби про неетичну поведінку особи професійної спільноти або партнерської організації у вигляді електронного листа;
* у разі повторного попередження – розміщення інформації про таку особу на сайті Асоціації (на розсуд Етичної комісії у відкритій чи закритій інформаційній базі);
* у разі 3-х попереджень  - призупинення членства особи  в Асоціації (не  менше 1 року).

**1.10.** Заявник, як і Оскаржувана особа, мають право бути присутніми на засіданні Етичної комісії під час розгляду скарги та особисто викладати аргументи, подавати додаткові матеріали, залучати свідків.

**1.11.** Подання Заявником скарги, що містить наклеп і образи, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

**2.Розгляд апеляцій.**

2.1. У разі незгоди з рішенням Комісії або при виявленні нових обставин скарги, що розглядалася, зацікавлена сторона (Заявник або Оскаржувана особа) може подати апеляцію, але не пізніше 30 днів з моменту ознайомлення з рішенням Комісії щодо даного питання. При поданні апеляції має бути зазначена причина подання апеляції.

2.2.Апеляція подається на ім’я голови Етичної комісії, який має доручити перегляд скарги під час найближчого засідання Комісії в оновленому складі. Порядок подання і розгляду апеляції здійснюється відповідно до порядку подання і розгляду скарг.

2.3.Рішення Комісії, сформульоване після розгляду апеляції, є остаточним і повторній апеляції в Етичній комісії НПА не підлягає.

***Додаток: Зразок скарги***

Голові Етичної комісії НПА

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /ПІБ

(ПІБ та контактна інформація заявника)

**Скарга на порушення етичної поведінки**

**членом Національної психологічної Асоціації**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ПІБ члена/членкині НПА

Обставини справи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 №2297-VI (далі – Закон № 2297) надаю добровільну згоду Національній психологічній Асоціації на обробку моїх персональних даних в рамках цього звернення.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                          Підпис \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_