



# Zásady etického Fundraisingu ČvT

Privátní fundraising je systematické získávání finančních i nefinančních zdrojů od jednotlivců, firem a nadací (dále jako dárce), které nezisková organizace potřebuje k realizaci svého poslání prostřednictvím jednotlivých projektů<sup>1</sup>. Pro Člověka v tísní je důležité, aby jeho fundraisingové aktivity byly prováděny eticky, s ohledem na potřeby a možnosti příjemců pomoci, dárců i pracovníků. Je proto naším cílem, aby všichni naši fundraiseři, dobrovolníci a další, kteří s námi spolupracují při získávání finančních prostředků, dodržovali [Etický Kodex koalice Za snadné dárcovství](#) a Zásady uvedeny v této směrnicí.

## 1. Rozsah působnosti

Tato směrnice je plně použitelná pro všechny pracující na fundraisingových aktivitách ČvT, ať jsou to zaměstnanci na plný nebo částečný úvazek, dobrovolníci, stážisti, konzultanti a další osoby pracující pro ČvT - dále jen „pracovníci ČvT“. Tato směrnice platí také pro partnerské organizace ČvT, které se podílejí na přípravě či realizaci fundraisingových aktivit ČvT.

## 2. Výchozí zásady našeho fundraisingu

- **Respekt** – Jsme vždy ohleduplní a jednáme s respektem k našim příjemcům pomoci, dárcům a kolegům.
- **Cílená podpora, schopnost reagovat** – naše dlouhodobé fundraisingové aktivity jsou navázány na strategické cíle ČvT, tak aby přinášely nejsmysluplnější možnou podporu do oblastí, kde působíme. V případě mimořádných událostí (např. náhlých humanitárních katastrof jako jsou povodně, zemětřesení apod.) má ČvT nástroje pro okamžitou pomoc potřebným a zároveň jsme schopni okamžitě spustit novou fundraisingovou kampaň k získání dalších potřebných prostředků na pomoc postiženým komunitám.
- **Poctivost** – s našimi dárci jednáme pravdivě a poctivě.
- **Nediskriminace** - nediskriminujeme žádnou skupinu příjemců pomoci (např. na základě náboženství či etnické příslušnosti).
- **Odpovědnost** – jednáme vždy v souladu se zásadami a principy uvedenými v této směrnicí. Za naše fundraisingové aktivity přijímáme odpovědnost a přizpůsobujeme tomu naše procesy a pracovní postupy.
- **Efektivita** – trvale vyhodnocujeme naši efektivitu, např. srovnáváme výši shromážděných prostředků prostřednictvím konkrétní fundraisingové metody s náklady na její použití.

## 3. Zásady chování vůči veřejnosti a dárcům

### Jsme otevření a transparentní

- Říkáme pravdu a nezveličujeme
- Děláme, co slibujeme, že uděláme
- Mají-li naši dárce/veřejnost dotazy týkající se našich fundraisingových aktivit, odpovídáme na ně co nejotevřeněji

### Respektujeme soukromí našich dárců

- Osobní údaje našich dárců jsou s námi v bezpečí
- Nikdy neprodáváme a nebudeme za žádnou úplatu nikomu poskytovat osobní údaje našich dárců

<sup>1</sup>Fundraising pro neziskové organizace, Petr Boukala, 2013



- Nikdy nebudeme sdílet osobní údaje o našich dárcích s žádnými jinými charitativními organizacemi
- Bude-li si to dárcé přát, vymažeme jeho/její osobní údaje z naší databáze
- Dodržujeme zákony, včetně těch, které se vztahují na ochranu osobních údajů

#### Informujeme dárcé o naší práci, pokud si nepřejí opak

- Komunikujeme jasně o tom, kdo jsme, co děláme a jak jsou dary využívány.
- Naše dárcé průběžně informujeme o tom, jak jejich podpora pomáhá - a zároveň respektujeme přání dárců, kteří si takové informace nepřejí dostávat

#### Jednáme se zdvořilostí a úctou

- Respektujeme práva a důstojnost každého, kdo s námi komunikuje a kdo nás podporuje
- Dáváme pozor na to, aby z naší strany nikdy nedocházelo k nepřiměřenému obtěžování (potenciálních) dárců nebo narušení jejich soukromí
- Nevytváříme nepřiměřený tlak, abychom získali dary
- Respektujeme rozhodnutí nedávat nebo přestat dávat
- Respektujeme přání dárců o způsobu, jakým chtějí být kontaktováni
- **Poděkování** – za dary děkujeme (máme-li na dárcé kontakt)

#### Jsme zodpovědní

Akceptujeme, že nejsme bezchybní. Stane-li se, že uděláme chybu, budeme jednat upřímně, omluvíme se a sjednáme co nejdříve nápravu.

## 4. Zásady chování pracovníků ČvT a ochrana osob

### Etický kodex

Pracovníci ČvT jednají v souladu s [Kodexem chování ČvT](#). Při spolupráci s dětmi se pracovníci ČvT řídí také pravidly uvedenými v ČvT Směrnici na ochranu dětí. V souladu s těmito směrnici jednají i partnerské organizace, které jsou v přímém kontaktu s příjemci pomoci a dárce, pokud ovšem tyto nemají-li vlastní směrnice, které zakotvují všechny klíčové zásady obsažené ve směrnici ČvT uvedených výše.

### Mediální komunikace

V našich kampaních využíváme materiály, které dokumentují potřeby našich cílových skupin a výsledky práce ČvT. Tyto materiály zahrnují fotografie, videa, případové studie a další. Při jejich sběru i užití se ČvT zavazuje k upřímnosti, etickému chování a respektu, k pravdivému prezentování komunit a lidí postižených krizí jako důstojných lidských bytostí. ČvT komunikaci chápe jako dvousměrný proces a vždy umožňuje příjemcům pomoci, partnerům, autoritám i dalším stakeholderům komunikovat také s organizací. Komunikační výstupy ČvT jsou nepostradatelné pro budování naší kredibility, vizibility a značky (vůči donorům, partnerům a ostatním stakeholderům). Abychom dostáli těmto závazkům, řídíme se následujícími principy:

- **Respekt** - ČvT se vždy snaží respektovat soukromí a zachovat důstojnost příjemců pomoci. Lidé jsou prezentováni jako aktivní, hodnotní a schopní činitelé změny ve svém životě.
- **Nediskriminace** - Při tvorbě a prezentaci obrázků a sdělení, ČvT respektuje práva všech lidí stejnou měrou, podporuje diverzitu a ilustruje tak náš závazek nediskriminovat.
- **Ochrana** - ČvT chrání příjemce pomoci v souladu s Kodexem chování ČvT a v souladu s mezinárodním i místním právem a regulacemi.
- **Rovnost** - ČvT podporuje genderově citlivou komunikaci.
- **Transparentnost** - ČvT se vždy snaží prezentovat informace upřímně a přesně a to ve všech komunikačních výstupech.
- **Partnerství** - ČvT vždy používá obrázky a sdělení, která podporují způsob práce s komunitami a ne *pro* komunity.
- **Férovost** - ČvT prezentuje svou práci jako snahu o naplnění lidských práv a ne charitu nebo servis.



**Odovědnost** - Při vedení komunikačních a advokačních aktivit, nese ČvT odpovědnost za jejich konsistentnost s hodnotami a principy uvedenými v Kodexu chování ČvT.

### Proškolení pracovníků

Pracovníci ČvT zapojení do přípravy či realizace fundraisingových činností:

- jsou seznámeni s touto směrnicí a podporováni v dodržování pravidel v ní uvedených
- jsou informováni o tom jak a komu podat zprávu o případném porušení pravidel uvedených v této směrnici či o jejích částech, které se ukazují jako nejasné a tudíž určené k revizi

## 5. Vedení fundraisingových aktivit a nakládání s dary

Všechny fundraisingové aktivity Člověka v tísní jsou vedeny v souladu se zákony ČR. V případě, že jsou fundraisingové aktivity vedeny v zahraničí, jsou vedeny v souladu s místní legislativou.

Fundraisingové aktivity Člověka v tísní zahrnují:

- **Klub přátel Člověka v tísní**  
Klub přátel Člověka v tísní je založen na pravidelných příspěvcích od členů Klubu. Postupně shromažďované dary umožňují co nejrychleji pomoci obětem přírodních katastrof a válek. Neztrácí se tak drahocenný čas postupným sbíráním peněz, ale reakce může být okamžitá, ve chvílích, kdy rychlost znamená další zachráněné životy.
- **SOS veřejné sbírky**  
SOS veřejné sbírky jsou jednorázově vyhlašované, krátkodobé sbírky, které reagují na aktuální akutní potřebu a pomáhají generovat finanční prostředky na střednědobou až dlouhodobou, rozsáhlejší pomoc lidem zasaženým nečekanou katastrofou (válkou nebo přírodní katastrofou). Před vyhlášením SOS sbírky se ČvT pečlivě rozhoduje, zda a jaká je přidaná hodnota organizace při konkrétní katastrofě a na jaké aktivity finanční příspěvky využije.
- **Veřejné sbírky Skutečná pomoc a Skutečný dárek**  
Prostřednictvím sbírek Skutečná pomoc a Skutečný dárek, mohou dárci pravidelně nebo jednorázově přispět na dlouhodobou činnost ČvT v jednom nebo více programech. Programy, na které je možné přispět, odpovídají prioritám ČvT v humanitární a rozvojové pomoci v ČR a v zahraničí. Finanční prostředky jsou vždy co nejefektivněji využity v rámci toho programu, na který byly darovány.

### Jak nakládáme s dary

O výsledcích své práce se snažíme maximálně informovat veřejnost, abychom dokázali, že pomáháme

- v souladu s prioritami určenými misí a strategií ČvT
- tam, kde je nejvíc potřeba
- efektivně (měříme dopady naší práce)

ČvT ctí lidskou důstojnost a věří v aktivní spolupráci s příjemci pomoci. Pomáháme tak, aby si lidé časem dokázali pomoci sami, a předcházíme tak jejich závislosti na podpoře.

Na práci vedoucí k naplnění strategických cílů ČvT, jsme v posledních letech použili minimálně 90% všech finančních prostředků. Výdaje na administrativní zázemí a fundraising představují nejvýše 10% z celkového obrátu organizace.

Podrobné informace o hospodaření s dary a o jejich využití jsou vždy k dispozici v aktuální výroční zprávě, která je ověřena nezávislým auditem a je zveřejněna na webových stránkách ČvT.

### Pravidla pro odmítnutí nebo vrácení daru

Člověk v tísní si vyhrazuje právo odmítnout nebo vrátit dar v případě, že přijetí daru by mohlo kompromitovat hodnoty nebo reputaci Člověka v tísní nebo jeho advokační činnost kdekoli, kde působí. Rozhodnutí o odmítnutí nebo vrácení daru je v gesci vedení fundraisingového oddělení, které může v případě potřeby vyžádat stanovisko ředitele, popř. výkonné rady Člověka v tísní.



Rozhodnutí o odmítnutí nebo vrácení daru je vždy komunikováno dárci, v případě vrácení daru je dar vrácen v plné výši. Způsob vrácení daru dohodne přímo s dárcem fundraisingové oddělení Člověka v tísní.

## 6. Zásady pro zpracovávání stížností

- Naším dárcům, příjemcům pomoci, zaměstnancům, partnerům a veřejnosti poskytujeme bezpečné, dostupné a efektivní kanály pro komunikaci stížností. Komunikační kanály pro stížnosti související s našimi fundraisingovými aktivitami jsou uvedeny níže v této směrnici a na našich webových stránkách.
- Za *stížnost* považujeme jakýkoli výraz nespokojenosti s naší činností nebo naopak nečinností, který nám je komunikován jakoukoli cestou. Kde není jasné, zda se jedná o zpětnou vazbu nebo stížnost, považujeme věc za stížnost.
- Stížnosti se mohou týkat:
  - Práce ČvT a jeho partnerů, kteří jsou v přímém kontaktu s příjemci pomoci a dárci.
  - Chování zaměstnanců a zaměstnankyň ČvT a jeho partnerů, kteří jsou v přímém kontaktu s příjemci pomoci a dárci.
- Stížnosti jsou zpracovávány v souladu se zásadami důvěrnosti, obsah a předmět stížnosti jsou sdíleny pouze na základě opodstatněné potřeby přístupu k informacím. Porušení těchto zásad bude bráno velmi vážně a mohlo by vést k disciplinárnímu řízení se zaměstnancem nebo zaměstnankyní, kteří se na porušení těchto zásad podíleli.
- Po přijetí stížnosti
  - Pokud může být záležitost, která je předmětem stížnosti, vyřízena příjemcem(kyní) stížnosti ke spokojenosti stěžovatele(ky), považujeme věc za uzavřenou.
  - V ostatních případech je stížnost posouzena vedoucím(m) Fundraisingu. V závislosti na povaze stížnosti může vedoucí Fundraisingu určit osobu povolanou k vyřízení stížnosti.
  - Pokud je předmět stížnosti shledán mimo oblast kontroly ČvT, je o tom stěžovatel(ka) informován(a).
  - Pokud v souvislosti se stížností vznikne závažné reputační riziko a/nebo podezření na porušení Kodexu chování Člověka v Tísni osobou, na kterou se tento kodex vztahuje, budeme postupovat podle interních *Pokynů k vyšetřování ČvT*. Šetření bude provedeno osobami k tomu určenými a proškolenými. ČvT si v tomto případě vyhrazuje právo na důvěrnost informací spojených s vyšetřováním. Toto je v souladu s *Pokyny pro vyšetřování ČvT*. V tomto případě bude stěžovatel(ka) informován(a) o výsledku vyšetřování.
  - Pokud má stěžovatel(ka) podezření na závažné porušení Kodexu chování Člověka v Tísni, může tuto záležitost reportovat přímo na k tomu určený email [report@clovekvtsni.cz](mailto:report@clovekvtsni.cz)
- Žádná stížnost nebude ignorována a s každým stěžovatelem(kou) bude jednáno s respektem a slušností. Stejně zásady očekáváme od stěžovatele(ky). V případě hrubého nebo nevhodného jednání si ČvT vyhrazuje právo se stížností přestat zabývat. V takových případech o tom bude stěžovatel(ka) informován(a).

## 7. Jak nás kontaktovat

Všechny výše uvedené zásady bereme vážně. Pokud někdo není spokojen s čímkoli, co jsme udělali během fundraisingových aktivit, nebo máte pocit, že nesplňujeme normy stanovené v tomto slibu, kontaktujte nás, abychom mohli jednat.

Online [dary@clovekvtsni.cz](mailto:dary@clovekvtsni.cz)

Poštou: Tomáš Vyhnálek, Člověk v tísní, Šafaříkova 24, Praha 2, 120 00

Telefonicky: +420 734 428 384