



ЗАТВЕРДЖУЮ

Голова Благодійної Організації
Міжнародний Благодійний Фонд
"Українська Душа"

Богаченко Н.В.

02 2016 р.

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПІДЗВІТНІСТЬ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ (AAR) / МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

**Благодійної Організації "Міжнародний Благодійний Фонд
"Українська Душа"**

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Це Положення визначає політику підзвітності перед постраждалим населенням (Accountability to Affected Populations, AAR) та механізм зворотного зв'язку у Фонді.
- 1.2. Метою є забезпечення **прозорості діяльності**, доступності інформації та безпечного каналу для отримання зворотного зв'язку від бенефіціарів програм Фонду.
- 1.3. Положення регламентує обов'язки працівників, волонтерів та залучених експертів щодо дотримання етичних норм, конфіденційності та реагування на запити населення.

2.ПРИНЦИПИ ПІДЗВІТНОСТІ

- 2.1. Забезпечення **інформованості бенефіціарів** про доступні послуги та допомогу.
- 2.2. Надання можливості **висловлювати потреби, побажання та скарги** у доступній формі.
- 2.3. **Безпека та конфіденційність**: усі звернення опрацьовуються без розголошення персональних даних.
- 2.4. **Оперативність реагування**: бенефіціар отримує відповідь у встановлені терміни.
- 2.5. **Інклюзивність**: доступність для людей з інвалідністю, літніх осіб та інших вразливих груп.

3.МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ

- 3.1. Канали для отримання зворотного зв'язку:
 - **Прямий контакт з координатором на місцях** (мобільні точки видачі допомоги).
 - **Гаряча лінія / телефонний контакт** для запитів та консультацій.
 - **Електронна пошта** для звернень через цифрові канали.
 - **Анонімні скриньки для пропозицій і скарг** у громадах.
- 3.2. Усі звернення фіксуються та аналізуються для покращення роботи Фонду.
- 3.3. Координатор Фонду або уповноважена ним особа відповідає за **своєчасне реагування** та доведення результатів до відома бенефіціарів.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 4.1. Всі працівники, волонтери та залучені експерти зобов'язані дотримуватися цього Положення.
- 4.2. Порушення принципів підзвітності розглядається як порушення внутрішніх політик Фонду та може тягнути дисциплінарну відповідальність.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 5.1. Це Положення набирає чинності з моменту його затвердження наказом Голови Фонду.
- 5.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться наказом Голови Організації.

Благодійна Організація "Міжнародний Благодійний Фонд
"Українська Думка"

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Ця Положення визначає політику відповідності організації згідно з вимогами ISO 26000 та ISO 27001, а також механізми управління ризиками.
- 1.2. Механізми забезпечення прозорості діяльності організації та безпечного доступу до інформації зобов'язані захищати від бенефіціарів програм організації.
- 1.3. Положення має застосовуватися щодо всіх працівників, волонтерів та залучених експертів щодо організації стосовно вимог конфіденційності та реагування на загрози безпеки.

2. ПРИНЦИПИ ПІДЗВІТНОСТІ

1. Забезпечення інформації бенефіціарів про доступні послуги та допомогу.
2. Надання можливості висловлювати потреби, побажання та скарги у доступній формі.
3. Безпека та конфіденційність: усі запитання опрацьовуються без розголошення персональних даних.
4. Оперативність реагування: бенефіціар отримує відповідь у встановлені терміни.
5. Інформативність: доступність для людей з інвалідністю, осіб похилого віку та інших вразливих груп.

3. МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

1. Канали для з'ясування зворотного зв'язку:
 - Прямий контакт з координатором на місцях (мобільні точки зв'язку, допомоги).
 - Гаряча лінія / телефонний контакт для запитів та консультацій.
 - Електронна пошта для запитів через цифрові канали.
 - Анонімні скриньки для пропозицій і скарг у громадах.
- 2.2. Усі запитання фіксуються та аналізуються для покращення роботи Фонду.
- 3.1. Координатор Фонду або уповноважена ним особа зобов'язана за своєчасно реагування та надання результатів до звітів бенефіціарів.