



ПОЛІТИКА ОБРОБКИ СКАРГ ТА ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ
Благодійної Організації "Міжнародний Благодійний Фонд
"Українська Душа"

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця Політика визначає механізм подання, реєстрації, розгляду та реагування на скарги і зворотний зв'язок щодо діяльності Благодійної Організації "Міжнародний Благодійний Фонд "Українська Душа" (далі — Організація).

1.2. Політика розроблена відповідно до законодавства України, принципів підзвітності перед бенефіціарами (Accountability to Affected Populations — AAP), стандартів safeguarding та вимог міжнародних донорів.

1.3. Фонд гарантує:

- доступність механізму подання скарг;
- прозорість та неупередженість розгляду;
- конфіденційність;
- захист від репресій (retaliation);
- нульову толерантність до сексуальної експлуатації та насильства (PSEA).

2. МЕТА ПОЛІТИКИ

- Забезпечити ефективний та безпечний механізм подання скарг.
- Підвищити якість програм і послуг.
- Запобігати корупції, зловживанням та неетичній поведінці.
- Гарантувати підзвітність перед бенефіціарами, партнерами та донорами.

3. ХТО МОЖЕ ПОДАТИ СКАРГУ

Скаргу або зворотний зв'язок можуть подати:

- бенефіціарі програм;
- працівники та волонтери;
- партнери;
- представники громад;

- донори;
- інші зацікавлені особи.

4. КАНАЛИ ПОДАННЯ СКАРГИ

Організація забезпечує кілька безпечних і доступних каналів:

- електронна пошта: ukr.dusha.buh@gmail.com ;
- гаряча лінія фонду: +380682546669 ;
- письмове звернення;
- спеціальна скринька довіри (під час заходів);
- офіційні сторінки в соціальних мережах:

Facebook - <https://www.facebook.com/gostinnahata/>

Instagram - https://www.instagram.com/hospitable_hut

Можливе подання анонімної скарги.

5. КЛАСИФІКАЦІЯ СКАРГ

Скарги поділяються на:

1. Програмні (якість допомоги, критерії відбору тощо).
2. Адміністративні (робота персоналу, комунікація).
3. Етичні порушення (дискримінація, конфлікт інтересів).
4. Корупція або фінансові зловживання.
5. PSEA та safeguarding (сексуальна експлуатація, насильство, зловживання владою).

Скарги категорії PSEA розглядаються в пріоритетному та конфіденційному порядку.

6. ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ

6.1. Реєстрація

Усі скарги реєструються у Журналі обліку скарг протягом 2 робочих днів.

6.2. Підтвердження отримання

Заявник (якщо не анонімний) отримує підтвердження протягом 3 робочих днів.

6.3. Розгляд

- Первинна оцінка — до 5 робочих днів.
- Повний розгляд — до 30 календарних днів.
- PSEA-скарги – негайна передача керівнику та/або Safeguarding Focal Point.

6.4. Прийняття рішення

Рішення приймається уповноваженою комісією або керівником Організації.

6.5. Інформування заявника

Заявник отримує письмову відповідь (якщо звернення не анонімне).

7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ЗАХИСТ

- Уся інформація зберігається з обмеженим доступом.
- Персональні дані обробляються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».
- Забороняється будь-яка форма тиску або переслідування заявника.
- У випадках ризику безпеці застосовуються додаткові заходи захисту.

8. ПРИНЦИПИ НЕДИСКРИМІНАЦІЇ

Скарги приймаються та розглядаються незалежно від:

- статі;
- віку;
- національності;
- соціального статусу;
- релігії;
- сексуальної орієнтації;
- політичних переконань.

9. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ

- Щоквартально здійснюється аналіз отриманих скарг.
- Узагальнені дані (без персональних даних) можуть включатися до донорських звітів.
- За результатами аналізу вживаються заходи щодо покращення програм.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІ ОСОБИ

- Голова Фонду — загальний контроль.
- Уповноважена комісія з розгляду скарг.

11. ЗАХИСТ ЗАЯВНИКІВ (Protection from Retaliation)

11.1. Організація гарантує повний захист заявників, свідків та осіб, які сприяють розслідуванню, від будь-яких форм переслідування, тиску, дискримінації або негативних наслідків у зв'язку з поданням скарги.

11.2. Забороняється:

- звільнення, пониження в посаді або зміна умов співпраці як форма покарання;
- психологічний тиск, залякування або погрози;
- обмеження доступу до програм чи допомоги;
- розголошення особи заявника без його/її згоди (крім випадків, передбачених законом).

11.3. У разі виявлення фактів переслідування Організація:

- негайно проводить внутрішню перевірку;
- застосовує дисциплінарні заходи до відповідальних осіб;
- за потреби інформує донорів або компетентні органи.

11.4. За запитом заявника може бути забезпечено:

- анонімність;
- зміну контактної особи для комунікації;
- додаткові заходи безпеки;
- перенаправлення до спеціалізованих служб підтримки (у випадках PSEA, насильства або інших серйозних порушень).

11.5. Подання скарги добросовісно (in good faith) не може бути підставою для будь-яких негативних наслідків навіть якщо порушення не підтвердилось за результатами перевірки.

12. ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЇ

12.1. Уся документація, пов'язана з розглядом скарг, зберігається у захищеному форматі (електронному або паперовому) не менше 3 років.

12.2. Доступ до матеріалів мають лише уповноважені особи.

12.3. Після завершення строку зберігання документи знищуються відповідно до внутрішніх процедур Організації із забезпеченням захисту персональних даних.

13. ПОШИРЕННЯ ТА ДОСТУПНІСТЬ ПОЛІТИКИ

13.1. Політика є відкритим документом та розміщується:

- у приміщеннях, де реалізуються програми;
- у матеріалах для бенефіціарів.

13.2. За потреби Політика може перекладатися іншими мовами для забезпечення доступності для всіх цільових груп.

13.3. Організація забезпечує інформування бенефіціарів про наявність механізму подання скарг під час реалізації кожної програми або заходу.

14. ЗЗАЄМОДІЯ З ДОНОРАМИ ТА ПАРТНЕРАМИ

14.1. У випадках, передбачених грантовими угодами або вимогами донорів, Організація інформує донорів про серйозні порушення (зокрема корупцію, шахрайство, PSEA) відповідно до умов договорів.

14.2. Передача інформації здійснюється із дотриманням принципів конфіденційності та захисту персональних даних.

14.3. У разі необхідності Організація співпрацює з компетентними органами відповідно до законодавства України.

15. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1. Ця Політика є обов'язковою для виконання всіма працівниками, волонтерами та залученими консультантами Благодійної Організації "Міжнародний Благодійний Фонд "Українська Душа".

15.2. Порушення вимог цієї Політики може бути підставою для застосування дисциплінарних заходів, розірвання договорів або передачі матеріалів до компетентних органів.

15.3. Контроль за виконанням Політики покладається на Голову Фонду .

16. ЗАТВЕРДЖЕННЯ

16.1. Положення набирає чинності з моменту його підписання керівником Організації.

16.2. Перегляд Політики здійснюється не рідше одного разу на 2 роки або за вимогою донорів.