

БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД
«ДОБРОБУТ УКРАЇНИ»
ЄДРПОУ 40234987
61018, Україна, м. Харків,
вул. Отакара Яроша, 61-А, к. 10



CHARITABLE ORGANIZATION
«CHARITABLE FOUNDATION
«EUDEMONY OF UKRAINE»
№ 40234987
Otakara Yarosha street 61-A ap. 10 Kharkiv
Ukraine 61018

№7 від 24.12.2024

НАКАЗ

Про затвердження Механізм зворотного зв'язку та реагування на скарги

З метою підвищення ефективності діяльності організації, досягнення запланованих цілей та задач, швидкого реагування на проблеми, вирішення конфліктів, усунення недоліків або випадків недобросовісної поведінки, дотримання етичних норм та посилення довіри, а саме забезпечення прозорості та підзвітності організації перед її бенефіціарами та партнерами, донорами, а також задля налагодженню відкритого діалогу між організацією та зацікавленими сторонами Благодійної організації «Благодійний Фонд «Добробут України», керуючись Статутом

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Механізм зворотного зв'язку та реагування на скарги в Благодійної організації «Благодійного фонду «Добробут України» (додається).
2. Контроль за виконанням даного наказу покласти на проектну офіцерку організації.

Голова Правління



Вікторія ПРЕОБРАЖЕНСЬКА

З Наказом ознайомлені:

Проектна офіцерка
Алла ДІДЕНКО

Дата: «24» грудня 2024р.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Голови Правління
БО “БФ «ДОБРОБУТ
УКРАЇНИ»
від 24.12.2024 №7

МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ’ЯЗКУ
ТА РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ
БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД “ДОБРОБУТ УКРАЇНИ”

м. Київ – 2024 рік

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Механізм зворотного зв'язку та реагування на скарги Благодійної організації “Благодійний фонд “Добробут України” (далі - Організація) – це процес отримання зворотного зв'язку та скарг під час реалізації проектів та діяльності Організації стосовно дотримання Етичного кодексу Організації та надання допомоги у надзвичайних ситуаціях, поважаючи гідність постраждалого населення та його право бути почутим та визнаним, відповідно до Стандартів щодо дотримання підзвітності перед постраждалим населенням (див. Додаток 1).

Відгуки та скарги повинні розглядатися на професійному рівні, забезпечуючи прозорість та підзвітність, з метою підвищення ефективності діяльності організації, досягнення запланованих цілей та задач, швидкого реагування на проблеми, вирішення конфліктів, усунення недоліків або випадків недобросовісної поведінки, дотримання етичних норм та посилення довіри, а саме забезпечення прозорості та підзвітності Організації перед її бенефіціарами та партнерами, донорами, а також задля налагодженню відкритого діалогу між Організацією та зацікавленими сторонами.

1.2 Визначення:

Зворотній зв'язок: відгук про діяльність Організації та надану допомогу (може бути позитивним або негативним), роботу працівників/ць, які виконують певні завдання, та інше. Дана інформація використовується для покращення реалізації проектів та діяльності Організації. Може надаватися бенефіціарами, партнерами та іншими зацікавленими особами, а також колегами всередині Організації.

Скарга: конкретна заява будь-якої особи, яка відчуває, що на неї негативно вплинула діяльність Організації, або дана особа вважає, що Організація не виконала певні зобов'язання.

Конфіденційні скарги – це скарги, які вимагають захисту особи, яка її надала, тому що особа може відчувати невпевненість, сором або страх помсти з боку іншої особи. Бажання про конфіденційність висловлює особа, яка подає скаргу.

2. ВИДИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ/ВІДГУКІВ ТА СКАРГ

2.1 Види зворотного зв'язку/відгуків:

- загальні відгуки (позитивний зворотній зв'язок);
- пропозиції щодо покращення (ідеї або плани для подальшого розгляду);
- запит про надання інформації;
- запити щодо вирішення напружених ситуацій або конфліктів.

2.2 Організація повинна розглядати скарги з наступних питань:

- невиконання Організацією певних зобов'язань;
- недобросовісне або неправильне управління діяльністю Організації, а саме:
 - вилучення зі списку бенефіціарів, які відповідають критеріям відбору, та включення бенефіціарів, які не відповідають певним критеріям;

- питання щодо якості та кількості послуг/допомоги, яка була надана Організацією.
- неправильна поведінка або зловживання положенням з боку співробітників/ць Організації, його партнерів і постачальників, включаючи грубу або агресивну поведінку, шахрайство, хабарництво, звинувачення в сексуальних домаганнях або експлуатації;
- загрози персоналу або проектному майну організації.

3. НАДАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ/ ВІДГУКІВ ТА СКАРГ

3.1 Всі зацікавлені сторони Організації можуть залишити відгук або подати скаргу, включаючи бенефіціарів, інших осіб, партнерів, місцевих керівників, НУО, інші організації, уряд, донорів та співробітників/ць Організації.

3.2 Відгук або скаргу можна залишати з приводу всіх питань, які пов'язані з діяльністю Організації, її зобов'язаннями та управлінням.

4. ЗАСОБИ ДЛЯ НАДАННЯ ВІДГУКІВ ТА СКАРГ

4.1 Зацікавлені сторони мають право залишати зворотній зв'язок/відгуки або скарги:

- через форму [Форма зворотнього зв'язку або скарги](#) або QR Code;



- зверненням на електронну адресу info@dobrobutua.org в письмовій формі;
- за телефоном **+380 99 099 49 13**;
- безпосередньо в офісах Організації;
- через співробітників/ць та волонтерів/рок Організації;
- за допомогою іншого механізму подачі відгуків та скарг, розробленому співробітниками проектів БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ» для покращення даного процесу.

4.2 Скарги та відгуки можна надавати як в офіційній, так і в довільній формі.

5. ІНФОРМУВАННЯ ПРО МЕХАНІЗМ

5.1 Персонал, який працює в місцях реалізації проєктів та ініціатив Організації, має заохочувати бенефіціарів/рок, партнерів/рок та співробітників/ць надавати зворотній зв'язок щодо діяльності Організації або поведінки співробітників/ць Організації, та надавати інформацію спільнотам та бенефіціарам/рак про їхні права щодо подачі відгуків та скарг, та про процедуру здійснення даного процесу.

5.2 Організація має вжити всіх заходів для того, щоб:

- зазначати номер телефону +380 99 099 49 13, QR Code, посилання на форму зворотнього зв'язку та електронну пошту на банерах проєкту, веб-сайтах та в соціальних мережах;
- розповсюджувати листівки з інформацією про способи подачі скарг та пропозицій;
- проводити опитування, з метою отримання зворотного зв'язку за потребою або ініціативою будь-кого з Організації чи бенефіціарів/партнерів.

6. ОТРИМАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ АБО СКАРГИ

6.1 Проєктна офіцерка є основною контактною особою, яка приймає відгуки та скарги, опрацьовує їх та надає на них відповіді при необхідності.

6.2 Незважаючи на те, що проєктна офіцерка є основною працівницею, яка приймає відгуки та скарги, всі співробітники БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ» повинні бути готовими правильно відреагувати на будь-який відгук або скаргу.

6.3 Процедура реагування на відгуки та скарги:

- Скажіть особі, яка хоче залишити відгук або скаргу, що Ви є працівником/цею БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ». Назвіть Ваше ім'я та Ваші обов'язки в проєкті/посаду в Організації.
- Уважно вислухайте дану особу.
- Поясніть, що БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ» не буде розголошувати інформацію, яку надає дана особа.
- Скажіть, що кожна людина має право висловити свою думку. Надайте більш детальну інформацію, якщо Вас про це попросять, або, якщо це доречно. Поясніть, які скарги БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ» може або не може розглядати.
- Виявить зацікавленість даною проблемою (але не беріть на себе відповідальність за вирішення даної проблеми).

6.4 Кожний/а співробітник/ця, який/а отримує скаргу, відгук чи зворотній зв'язок повинен/а:

- внести його до [Форма зворотнього зв'язку або скарги](#);
- впевнено та послідовно надати загальну інформацію про організацію БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ» та її проєкти;
- знати структуру БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ» та хто за що відповідальний в його місцевому офісі;

- мати перелік ключової інформації про Організацію: адреса місцевого офісу та контактні дані; регіони, в яких здійснює свою діяльність БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ»; детальна інформація про проекти, яка допомога надається, де та коли; знати партнерів, інші організації, з якими співпрацює БО «БФ «ДОБРОБУТ УКРАЇНИ», в тому числі, з якими органами влади;
- пояснити, як працює механізм подачі та розгляду зворотнього зв'язку та скарг;
- позитивно ставитися до зворотнього зв'язку та скарг, адже вони допомагають покращити процес надання допомоги;
- подякувати їм за довіру та час.

7. ВІДПОВІДІ НА ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК АБО СКАРГИ

7.1 Проектна офіцерка опрацьовує форму зворотнього зв'язку, інформує особу, яка подала скаргу чи зворотній зв'язок, щодо стану його розгляду (якщо ця особа, зазначила, що очікує відповідь) та надає відповідь на звернення при його отриманні від відповідальних осіб та керується наступними рекомендаціями:

Види зворотного зв'язку або скарг	Дії
Загальні відгуки (позитивний зворотній зв'язок)	Висловлюється подяка особі, яка надала відгук. Відгук поширюється серед осіб дотичних до відгука. Подальша відповідь не потрібна.
Пропозиції щодо покращення (ідеї для подальшого розгляду)	Пропозиція записується та висловлюється подяка особі, яка надала дану пропозицію. Інформація поширюється серед осіб, які дотичні до теми пропозиції, щоб проаналізувати та впровадити ідею у разі доцільності. Відповідь надається у разі, яка особа, яка залишила пропозицію вказала, що чекає на відповідь.
Запит про надання інформації	Запит перенаправляється до відповідальної за цей напрямок особи, з копією на Голову Правління. Відповідь надається згідно з вказаними в формі термінами. У разі відсутності інформації надається відповідь про стан розгляду.

<p>Запити щодо вирішення напружених ситуацій або конфліктів</p>	<p>Запит перенаправляється до особи, відповідальної за цей напрямок діяльності. У разі залучення цієї особи до Голови Правління. У разі залучення Голови Правління до незалежного медіатора чи арбітра за погодженням сторін. Відповідь надається, щодо передачі інформації та подальших кроків вирішення ситуації.</p>
<p>Скарга щодо невиконання Організацією певних зобов'язань, недобросовісне або неправильне управління діяльністю Організації</p>	<p>Команда Організації повинна негайно відреагувати на скаргу. Будь-яке питання, яке ставить під ризик безпеку та може негативно вплинути на велику кількість людей, повинно вирішуватися невідкладно, бо воно може серйозно зашкодити репутації Організації. Менеджер проєкту/напрямку відповідає за розгляд подібних скарг, надає у найкоротший термін відповідь проєктній офіцерці, вживає всіх необхідних заходів, щодо усунення недоліків, у разі їх наявності. Проєктна офіцерка інформує особу, яка подала скаргу про хід розгляду та вжиті заходи.</p>
<p>Порушення Етичного кодексу (в тому числі звинувачення в корупції, шахрайстві, сексуальних домаганнях та експлуатації)</p>	<p>Про скаргу необхідно негайно повідомити менеджера/ку проєкту та Голову Правління, яка повинна відразу скликати комітет, до якого можуть входити менеджер/ка проєкту, менеджер/ка з питань безпеки, менеджер/ка по персоналу, Голова Правління та інші. Даний комітет повинен розглянути дану скаргу, розібрати її та надати відповідь, вжити заходи для усунення наслідків поведінки (якщо така мала місце), забезпечити безпеку та унеможливити повторення поведінки. Проєктна офіцерка надає інформацію особі, яка подала скаргу, про її розгляд та вжиті заходи (якщо особа виявила бажання отримати таку відповідь)</p>

7.2 Всі скарги та зворотній зв'язок повинні розглядатися якнайшвидше (з урахуванням терміну вказаного в формі).

7.3 Всі співробітники/ці, які отримали електронні листи, щодо зворотного зв'язку або скарги, в яких зазначена необхідність надання відповіді чи

реагування на ситуацію мають надіслати у відповідь підтвердження того, що скарга або зворотній зв'язок взятий до розгляду та зазначити терміни відповіді або вжиття заходів необхідних відповідно до скарги чи зворотнього зв'язку.

7.4 Проектна офіцерка контролює терміни відповіді на скаргу чи зворотній зв'язок, і у разі їх порушення, не надання відповіді відповідальними особами або невжиття заходів інформує Голову Правління.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА РОЗГЛЯД ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА СКАРГ

Проектна офіцерка - особа, що приймає скарги та відгуки.	Відповідає за те, щоб всі отримані відгуки та скарги розглядаються відповідно до процедур розгляду відгуків та скарг. Він/вона відповідає за реєстрацію, організацію та подальше направлення запитів та скарг, які надходять з різних джерел (телефоном/інші співробітники/соціальні мережі та інше).
Менеджери/ки проєктів та напрямків	Розгляд скарг. Опрацювання рішень щодо скарг, використовуючи наявні ресурси та важелі впливу на своєму рівні.
Голова Правління	Контроль за розглядом скарг та відповідальність за усунення недоліків. Залученість до прийняття рішень з питань, наданих у відгуках та скаргах.

Додаток 1

Процедура, викладена в даному документі, відповідає міжнародним принципам та стандартам щодо дотримання підзвітності перед постраждалим населенням:

1. **ЛІДЕРСТВО/УПРАВЛІННЯ:** Проявляти підзвітність перед постраждалим населенням шляхом забезпечення того, щоб механізм зворотного зв'язку та підзвітності зазначається в стратегії Організації, проектних пропозиціях, під час моніторингу та оцінки, підбору персоналу, введення на

посаду, тренінгів та управління ефективністю діяльності, в договорах про партнерство та звітах.

2. **ПРОЗОРИСТЬ:** Надати постраждалому населенню доступну та своєчасну інформацію про процедури організації, структуру та процеси, які на них впливають, для того, щоб вони могли приймати обґрунтовані рішення та робити вибір, налагоджуючи діалог між Організацією та постраждалим населенням.

3. **ВІДГУКИ ТА СКАРГИ:** Активно збирати відгуки постраждалого населення для покращення політик та практик в області розробки програм, забезпечуючи належне функціонування механізму зворотного зв'язку (спілкуватися, отримувати, обробляти, реагувати та вчитися) та подачі скарг про порушення в політиці та незадоволеність зацікавлених сторін. Конкретні питання, зазначені постраждалими особами, щодо порушень та/або проявів будь-якого виду насильства, що порушує права людини та має психологічні наслідки, повинні розглядатися як скарги та вирішуватися належним чином.

4. **АКТИВНА УЧАСТЬ:** Заохочувати постраждале населення приймати активну участь в процесах прийняття рішень, які стосуються їхніх інтересів, шляхом визначення чітких керівних принципів та практик, та забезпечити, щоб були представлені найбільш вразливі групи населення та мали певний вплив.

5. **РОЗРОБКА, МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА:** Розробити, перевірити та оцінити цілі та завдання програм, залучаючи постраждале населення, постійно навчатися та надавати звіти про результати процесу.

Голова Правління



Вікторія ПРЕОБРАЖЕНСЬКА

З Політикою ознайомлені:

Проектна офіцерка
Алла ДІДЕНКО



Дата: «24» грудня 2024р.