

СТАНДАРТНА ОПЕРАТИВНА ПРОЦЕДУРА
ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ “ГРІН-ЛАНДІЯ”
щодо управління скаргами/повідомленнями

Етапи впровадження	Дата	Посада	Підпис	Ім'я ПРИЗВИЩЕ
Розробили				
Погодили		Керівник		Валентина ДЕНИСЕНКО
Затвердили		Керівник		Валентина ДЕНИСЕНКО

Візія

Наскрізним для всіх проєктів ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ “ГРІН – ЛАНДІЯ” (надалі – Організація) є вирішення проблеми порушення в жінок, дівчат, дітей та підлітків ментального та фізичного здоров'я внаслідок збройної агресії на території міста Харкова та Харківської області та допомога постраждалим від будь-яких видів насильства.

У своїй роботі ми прагнемо створити безпечне середовище, в якому жодна людина, що бере коротко- чи довготермінову участь у наших проєктах, не зазнає шкоди чи будь-якого насилля.

Організація вбачає у поданні скарг/повідомлень підтвердження того, що особи, що звертаються зі скаргами/повідомленнями довіряють цілісності системи розгляду скарг. Метою є не усунення скарг, а усунення поведінки, яка їх викликає. Таким чином, надійні системи скарг повинні включати запобіжні заходи для забезпечення доступності системи та заохочення людей, котрі зазнали зневажливого ставлення, до подання скарг.

Загальні положення

1.1 В усіх просторах Організації, де остання здійснює діяльність/надає послуги на видних місцях обов'язково мають бути розміщені оголошення про канали подання скарг та повідомлень з наступним змістом:



1.2. Дана документована процедура регламентує процес та строки розгляду скарг та повідомлень. Вона надає можливість постраждалій або зацікавленій стороні подати скаргу або повідомлення органу (фізичній особі (ам)), який має входити до організаційно-штатної структури Організації (наприклад, голові Організації, правлінню Організації).

Під час подання скарги або повідомлення Організація пропонує особі, яка подала скаргу або повідомлення, вказувати чіткий опис суті цієї скарги або повідомлення, а також, за бажанням, ім'я та контактну інформацію самого заявника.

1.3. З метою прийняття незалежних та об'єктивних рішень щодо скарг та повідомлень, Організація може передавати розгляд скарги на колегіальний розгляд Правлінню Організації, члени якого не брали участі в оцінці та розслідування зазначених в скарзі/повідомленні обставин.

1.4. Рішення за результатом розгляду повідомлень та скарг виносяться в письмовому вигляді уповноваженою особою або органом.

1.5 Скарги та повідомлення реєструються у Журналі реєстрації, отриманих скарг та повідомлень.

1.6 Організація зберігає анонімність особи, яка подала скаргу або повідомлення, якщо заявник явно вказав це у своїй заяві. Якщо така вказівка відсутня, Організація запитує про це самого заявника. Відсутність відповіді від заявника на запит Організації завжди розцінюватиметься як «заява про анонімність», якщо в майбутньому заявник не вкаже зворотнього.

1.7 Організація також вважає анонімні скарги та висловлювання невдоволення, непідкріплені доказами, коментарями зацікавлених сторін належними та розглядає їх у звичайному порядку.

1.8 Прийняття та розгляд скарг/повідомлень:

а) при надходженні скарги/повідомлення Організація протягом 7 (семи) робочих днів надає відповідь, включаючи тезовий опис передбачуваного способу дій із реагування на скаргу/повідомлення;

б) Організація інформує сторону, яка подала скаргу/повідомлення, коли вона вважається закритою, що означає, що уповноважена особа/орган зібрав та перевірів всю необхідну інформацію, вивчив звинувачення, ухвалив рішення щодо скарги та відповів заявнику.

1.9 Рішення щодо поданої скарги або повідомлення розглядається та схвалюється особою (особами), які не брали участі в оцінці, розслідуванні викладених в скарзі/повідомленні обставин.

2 Розгляд скарг

2.1 Заявником може бути будь-яка особа, що бере коротко- чи довготермінову участь у проєктах Організації.

2.2 Заявник подає скаргу/повідомлення, де:

- викладається предмет скарги/повідомлення;
- визначаються потенційні сторони-учасники конфлікту;
- описується участь заявника у подіях, що передували заяві та стали причиною звернення зі скаргою до Організації;

2.3 Уповноважена особа Організації здійснює реєстрацію скарги/повідомлення, присвоює порядковий номер та передає на розгляд уповноваженій особі або органу, уповноваженому розглядати скарги та повідомлення, в тому числі якщо предмет скарги стосується керівного складу Організації.

Уповноважена особа Організації (офіцер безпеки) визначає особу чи групу відповідальних осіб, які розглядатимуть викладені в скарзі/повідомленні обставини скаргу. При цьому відповідальна особа не може бути задіяна в процесі прийняття рішення, пов'язаного зі скаргою/повідомленням.

2.4 При прийнятті скарги до розгляду про це повідомляється сторона, яка її подала із зазначенням термінів та процесу її розгляду.

2.6 Особа (и), що розглядає скарги/повідомлення вправі на власний розсуд вибрати спосіб і порядок їх розгляду.

2.7 Після проведення дій з оцінки та встановленню обставин, викладених в скарзі/повідомленні обставин, передає зібрану інформацію Керівнику Організації для прийняття рішення. Керівник Організації може прийняти рішення про передачу розгляду скарги/заяви для колегального прийняття рішення до правління Організації.

2.8 Після прийняття рішення за скаргою це рішення доводиться до заявника та особи, відносно якої така скарга/ повідомлення була подана. Організація та сторони скарги спільно визначають, в якому обсязі рішення по скарзі слід довести до відома інших зацікавлених осіб та/або державних, в т.ч. правоохоронних органів.

3. Конфлікт інтересів

3.1 Якщо в якийсь момент розгляду скарги або повідомлення, відповідно до цієї процедури, будь-яка особа впевнена, що її участь у розгляді скарги або повідомлення порушує принцип неупередженості, яким повинні керуватися як Організація так і особи, що приймають участь у розгляді скарги/повідомлення та/або прийняття рішень за результатами їх розгляду, можливий відвід або самовідвід окремих осіб від участі у розгляді скарги або повідомлення.