

Public organization "Vesela Raiduga"

77 Volunteer Battalions Street,
Zaporizhzhia, Ukraine

Email: veselaraiduga@gmail.com
<https://www.facebook.com/veselaraidyga>

mob.096 3636 758



Громадська організація «Весела райдуга»

вул. Добровольчих батальйонів 77, місто
Запоріжжя, Україна

Email: veselaraiduga@gmail.com
<https://www.facebook.com/veselaraidyga>

mob.096 3636 758

ЗАТВЕРДЖЕНО
від 12.01.2026 року
Голова Правління
ГО «Весела райдуга»
Колодяжна Олена



Політика
збору та опрацювання зворотного зв'язку
від цільової аудиторії

Запоріжжя 2026

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ, СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ ТА ТЕРМІНИ

1.1. Політика збору та опрацювання зворотного зв'язку (далі Політика) Громадської організації «Весела райдуга», (далі – Організація) від цільової аудиторії поширюється на всі структурні підрозділи, підрядників, консультантів та всіх осіб, які діють від імені Організації.

1.2. Політика поширюється на всі проекти які реалізуються Організацією, незалежно від регіону їх впровадження на території України.

1.3. Даною Політикою регулюється механізм, за яким всі без виключення члени спільноти мають можливість надавати зворотний зв'язок, пропозиції, скарги та питання у безпечний, конфіденційний, прозорий і доступний спосіб, використовуючи різноманітні канали, наявні в Організації

1.4. Даний механізм забезпечує можливість швидкого реагування на запити бенефіціарів, дозволяє вносити будь-які необхідні програмні дії для забезпечення захисту, безпеки та розширення можливостей цільової аудиторії Організації.

1.5. Дана Політика поширюється на всіх членів/членків Організації, підрядників, залучених фахівців/чинь та всіх осіб, які діють від імені Організації.

1.6. Політика поширюється на всі проекти які реалізуються Організацією

1.7. У цій Політиці терміни вживаються в такому значенні:

Зворотний зв'язок – будь-яка отримана інформація щодо діяльності Організації.

Повідомлення – наступні види зворотного зв'язку: скарги, запити, пропозиції (зауваження)

Відгук – вираз похвали або незадоволення: це може бути думка, реакція, чутка, коментар, комплімент, пропозиція чи зауваження

Скарга – заява на ущемлення чи порушення прав учасників проекту

Запит - повідомлення, що спрямовано на отримання інформації про роботу та послуги

Пропозиція (зауваження) – повідомлення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності організації, адміністративного та проектного персоналу тощо

2. ЦИКЛ ЗБОРУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

2.1. Організація забезпечує наступний цикл роботи зі зворотнім зв'язком цільової аудиторії:

- збір зворотного зв'язку за допомогою визначених каналів
- фіксація зворотного зв'язку, класифікація та пріоритизація
- реагування на зворотній зв'язок та застосування необхідних дій
- закриття звернення.

3. КАНАЛИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

3.1. Організація загалом та в кожному проекті має канали зворотного зв'язку для збору повідомлень (негативних відгуків), що має включати:

- особистий - звернення до представника Організації, який є уповноваженим та опрацьовувати за встановленим алгоритмом звернення бенефіціарів, цільової аудиторії та учасників проектів

- анонімний - заповнення онлайн форми:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe56K2nPRo9_y-2snrXoGUBulwbxY51QblpAzjdyNEk87kncw/viewform?usp=dialog
- додатковий - електронна пошта veselaraidyga@gmail.com, повідомлення на сайті <https://vesela-raiduga.weblium.site>, телефон

3.2. Окремо в Організації встановлені канали для отримання бажаних відгуків від учасників проєктів. До таких можна віднести:

- вхідні та вихідні анкети
- вільні коментарі на сторінках у соцмережах
- моніторинги

3.3. Зворотний зв'язок, що збирається через один із наявних каналів має бути зареєстрованим в базі даних, оцінений та оброблений як і всі негативні відгуки.

3.4. Всі учасники проєкту (адміністративний, проєктний персонал, бенефіціари, тощо) з якими працює Організація в обов'язковому порядку мають бути ознайомленими з усіма каналами подання звернень на початку реалізації кожного проєкта до якого вони долучаються або ж в процесі їх реалізації

3.5. Організація забезпечує конфіденційність осіб, які звертаються з питанням чи подають скаргу

3.6. Для забезпечення інформування про наявність інклюзивних каналів для цільової аудиторії. Для того, що цей процес відбувався ефективно, при реалізації кожного проєкту буде визначатись, хто є меншістю, більшістю та маргіналізованими групами, де ці особи знаходяться та як кожна з них отримує нову інформацію та повідомлення.

4. ФІКСАЦІЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ, КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ПРИОРИТИЗАЦІЯ

4.1. Всі відгуки, звернення, скарги та запитання учасників обов'язково фіксуються в окремому гугл базу. Після реєстрації кожен отриманий зворотній зв'язок класифікується за наступними рівнями:

- Рівень 1. Позитивні відгуки, пропозиції або запити щодо інформації.
- Рівень 2. Запити на отримання допомоги, консультування і т.д.
- Рівень 3. Незначне незадоволення, зауваження до діяльності
- Рівень 4. Скарга на діяльність, працівників, партнерів, які діють від імені Організації
- Рівень 5. Шахрайство або корупція членів команди Організації
- Рівень 6. Дискримінація, сексуальна експлуатація та зловживання службовим положенням, насилля

5. РЕАГУВАННЯ НА ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ТА ЗАСТОСУВАННЯ НЕОБХІДНИХ ДІЙ

5.1. У відповідь на отримання від учасників проєкту зворотного зв'язку Організація встановлює наступні терміни реагування на них:

- Усі відгуки 5 та 6 рівнів, отримані через будь-який з каналів, класифікуються як першочергові до розгляду та повинні протягом 48 годин бути переданими Голові Організації на розгляд. Голова Правління Організації ініціює засідання комісії, яка має зібратися за можливості оффлайн або онлайн продовж найближчих 2 робочих днів після отримання інформації про підозру в

порушенні, якщо цей період припадає на вихідні - то в понеділок. Для отримання інформації комісія може звернутись з додатковими запитаннями щодо ситуації, що сталась. Після зборів комісія має прийняти рішення про початок службового розслідування. Впродовж 10 робочих днів Організація має провести внутрішнє конфіденційне розслідування для з'ясування всіх обставин порушення. При деяких обставинах терміни розслідування можуть бути збільшеними. У разі, якщо під час аналізу отриманої інформації про порушення виявляються ознаки дій, за які встановлено адміністративну чи кримінальну відповідальність, уповноважена особа має негайно інформувати про це відповідні уповноважені органи.

- У відповідь на відгуки 4 рівня протягом 48 надається коротка відповідь бенефіціару, що даний зворотній зв'язок взятий на опрацювання та переданий на розгляд Голові Правління Організації. Протягом 5-7 робочих днів, залежно від кейсу, надається розгорнута відповідь за результатами докладного опрацювання ситуації.
- Відгуки рівня 3 та рівня 1 опрацьовуються протягом 48 годин та надається відповідь-подяка за наданий зворотній зв'язок. Якщо відгук отриманий особисто, представник Організації висловлює вдячність та протягом 24 годин передає дану інформацію відповідальному за збір та ведення бази зворотного зв'язку в Організації для його фіксації та обробки в подальшому
- Відгуки рівня 2 опрацьовуються протягом 2-3 днів. У разі неможливості забезпечити закриття відповідного запиту безпосередньо Організацією, застосовується процес перенаправлення, описаний нижче в даній Політиці.

6. ЗАКРИТТЯ ЗВЕРНЕННЯ

6.1. Особа, яка надала відгук, має бути проінформована про його опрацювання через відкритий, не анонімний канал. Після цього фіксується закриття процесу обробки зворотного зв'язку.

6.2. Відгуки, що надають позитивний зворотній зв'язок, пропозиції або рекомендації закриваються відразу, надаючи бенефіціарам подяку у відповідь на їх повідомлення.

6.3. Запити на інформацію, отримання допомоги або консультування закриваються за результатами перенаправлення запиту або завершеної дії (наприклад, надісланою інформацією, наданою консультацією, інше).

6.4. Незадоволення, зауваження, скарги на діяльність адміністративного, проектного персоналу, залучених фахівців, волонтерів тощо закриваються після більш докладного розгляду кожного кейсу та наданням результату за його опрацюванням.

6.5. Анонімні відгуки класифікуються як закриті відразу після їх реєстрації в базі

7. ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

7.1. В разі отримання запитів/звернень від учасників проєкту щодо питань, рішення яких не лежить в межах компетенцій Організації застосовується механізм перенаправлення.

7.2. Задля цього Організація здійснює наступні заходи:

- фіксує всі запити, систематизує схожі для розуміння кількості таких звернень

- налагоджує партнерства та створює базу перевірених організацій, що можуть надавати якісну допомогу на такі звернення.
- погоджує з організаціями-партнерами канали звернень.
- надає відповідні контакти бенефіціарам у відповідь на отримане звернення.
- надає інформацію щодо переліку послуг, які бенефіціар може отримати безпосередньо від самої Організації.

7.3. Організація покладає відповідальність за подальше звернення до партнерів безпосередньо на бенефіціара та не здійснює звернення замість нього. Виключенням в даному випадку можуть бути критичні ситуації, пов'язані з важким психологічним або фізичним станом, поганим зв'язком тощо.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. Усі члени Організації, незалежно від їх посади/ролі/функцій, несуть відповідальність за звітування перед учасниками, а також за сприяння прозорості діяльності для всіх осіб

Члени адміністративного та проектного персоналу несуть відповідальність за:

- ознайомлення та розуміння даної Політики.
- долучення до механізму збору та обробки зворотного зв'язку.
- інформування учасників проєктів щодо доступних для них каналів надання зворотного зв'язку
- повідомлення про відгуки, які відносяться до 5 або 6 рівнів

8.2. В проєктах, де можливо передбачити окрему позицію спеціаліста з моніторингу звернень обов'язково враховується така проєктна позиція.

8.3. У випадку, якщо таку позицію передбачити в проєкті неможливо, ця функція покладається на керівника проєкту/проектного менеджера або асистента.

8.4. Позитивні відгуки, зворотній зв'язок, отримані через сайт чи сторінку в соціальних мережах, передаються на опрацювання комунікаційному менеджеру.

9. КОНТРОЛЬ ЗА ВПРОВАДЖЕННЯМ ПОЛІТИКИ

9.1. Ця Політика є внутрішнім документом Організації та має обов'язковий характер.

9.2. Усі без винятку співробітники, залучені фахівці, волонтери, постачальники

9.3. Організації повинні дотримуватись умов Політики при виконання своїх зобов'язань.

9.4. Контроль за дотриманням положень цього документу покладено на Голову Правління.

9.5. Перегляд цього документу та внесення змін до нього здійснюється за необхідністю та затверджуються Правлінням ГО «Весела райдуга»