

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням Правління № 175-1-Р від 18.10.2023 р. Громадської організації
"Ліга соціально відповідальних жінок"



Голова Правління
Кравець НМ.

ПОЛІТИКА МЕХАНІЗМІВ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ **Громадської організації «Ліга соціально відповідальних жінок»**

1. Загальні положення

1. Політика зворотного зв'язку у ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» (далі – Політика) доповнює зокрема, але не виключно: Статут ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», Кодекс поведінки ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», Політику з захисту персональних даних, Політику щодо гендерно зумовленого насильства, Політику ГО "Ліга соціально відповідальних жінок" щодо проведення системи моніторингу та оцінки, Політика боротьби з шахрайством громадської організації "Ліга соціально відповідальних жінок», Декларації про ПОЛІТИКУ КОМУНІКАЦІЇ, Декларації ПОВЕДІНКИ Громадської організації «Ліга соціально відповідальних жінок», Алгоритму дій Оператора в Поїнті Захисту під час спілкування з громадянином (бенефіціаром), і в жодному разі не суперечить Закону України «Про звернення громадян» №393/96-ВР від 02.10.1996 зі змінами та доповненнями. Додатки – це зразки форм і носять рекомендаційний характер.

2. Ця Політика визначає принципи, інструменти та порядок організації механізмів зворотного зв'язку в Громадській організації «**Ліга соціально відповідальних жінок**» (далі — Організація).

3. Організація передбачає різні канали отримання та збору інформації, а також сприяє створенню єдиної інформаційної системи реєстрації та обліку повідомлень, порядок функціонування якої може бути врегульований окремим документом. Ця Політика прописує, які канали зв'язку існують в ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», яким чином можна подати повідомлення, яким чином буде відбуватися розгляд повідомлення, визначає відповідальних осіб всередині Організації задіяних у процес збору, розгляду обробки та аналізу повідомлень, звернень.

4. Механізми зворотного зв'язку забезпечують відкриту, прозору та безпечну комунікацію між Організацією, її бенефіціарами, партнерами, донорами, членами Організації, працівниками та іншими сторонами.

5. Політика розроблена відповідно до чинного законодавства України, Статуту Організації та принципів недискримінації, рівності, доброчесності та підзвітності.

2. Мета та принципи

Наша мета - зробити так, щоб будь-яка особа, зокрема, але не виключно: отримувачі допомоги, волонтери та співробітники відчували себе в безпеці, відчували, що їх чують та їхня думка важлива, і ми надавали їм доречні відповіді, коли вони діляться з нами повідомленням. Будь-яка особа може подати повідомлення, яке буде належним чином розглянуто.

ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» має на меті сприяти можливості активнішого долучення громади, волонтерів та будь-яких інших надавачів повідомлень, шляхом отримання повідомлень та відгуків, до наступних процесів: запровадження нової послуги, припинення існуючої послуги або істотна зміна чи перегляд послуги, що може суттєво вплинути на спосіб надання послуг; порушення питань громадою та/або волонтером перед Організацією, які, ймовірно, будуть мати суттєвий вплив на їхні інтереси; при створенні та реалізації різних проєктів, запровадженні програм тощо; за будь-яких обставин, коли Організації потрібно більше інформації чи доказів для прийняття обґрунтованого рішення.

Нашою метою є забезпечення ефективного, доступного та безпечного механізму подання, розгляду та реагування на звернення, пропозиції, скарги та повідомлення.

Нашим завданням є:

- підвищення рівня довіри до Організації;
- покращення якості програм та послуг, які реалізує Організація;
- своєчасне виявлення та усунення проблем;
- запобігання зловживанням, дискримінації та порушенням прав людини;
- забезпечення підзвітності перед громадою та донорами та іншими партнерами у діяльності Організації.

3. Принципи функціонування механізму зворотного зв'язку

Організація керується такими Принципами, які прописані у Статуті ГО «Ліга соціально відповідальних жінок»

Доступність — механізм є безкоштовним та зрозумілим для всіх.

Конфіденційність — персональні дані заявників захищаються.

Анонімність — допускається подання звернень без зазначення особи.

Неупередженість — усі звернення розглядаються об'єктивно.

Своєчасність — встановлюються чіткі строки розгляду.

Недопущення репресій — заявники не зазнають негативних наслідків через подання звернення.

Усі Повідомлення (відгуки, скарги) отримані у відповідь на діяльність ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» можуть надати цінну інформацію про ефективність організації та можуть бути використані для вдосконалення програмної та Статутної діяльності.

4. Канали подання звернень

Організацією забезпечено зворотний зв'язок, який може бути поданий через:

- електронну пошту Організації liga.women@gmail.com ;
- офіційний веб-сайт <https://ligawomen.ks.ua/> ;
- сторінки в соціальних мережах:
<https://www.facebook.com/share/173Arkfj4x/?mibextid=wwXlfr>

<https://www.facebook.com/groups/1557343534661783> ;

- телефонний зв'язок +38(050)753 75 70
- письмове звернення;
- спеціальну скриньку для звернень «Скинька довіри»;
- особистий прийом уповноваженою особою.

5. Види звернень

Організація приймає:

- пропозиції щодо покращення діяльності;
- запити на інформацію;
- подяки;
- скарги щодо якості послуг;
- повідомлення про порушення етичних норм;
- повідомлення про конфлікт інтересів;
- повідомлення про можливі випадки корупції, дискримінації, насильства чи експлуатації.

Повідомлення можуть бути наданими членом громади (колективно чи особисто), отримувачами допомоги, волонтерами, працівниками Організації тощо.

У разі порушення в повідомленні питань, які не належать до компетенції ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», надається відповідне роз'яснення і, за можливості, повідомлення може бути переадресоване до компетентних органів чи організацій. У рамках цієї Політики визначено Зворотній зв'язок – будь-яка інформація, отримана ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» і пов'язана з її діяльністю.

Політика Організації поділяє такі категорії зворотного зв'язку:

- 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 Організацією прав громадян.
- Запит - повідомлення, що спрямовано на отримання інформації про діяльність та послуги ГО «Ліга соціально відповідальних жінок»; Пропозиція (зауваження) – повідомлення, де висловлюються порада, рекомендація щодо.

6. Порядок розгляду звернень

Усі звернення реєструються у журналі (електронному та паперовому).

Відповідальна особа визначається Рішенням Ради або Наказом Голови Організації.

Строк первинного реагування — до 5 робочих днів.

Загальний строк розгляду — до 25 робочих днів (у складних випадках — до 30 календарних днів із повідомленням заявника).

За результатами розгляду заявнику надається письмова або електронна відповідь (за наявності контактних даних).

Запит на інформацію може бути індивідуальним або колективним, подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача. Строки надання відповіді на повідомлення обчислюються в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації). Якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, Організація може продовжити строк надання до 30 робочих днів, про що протягом 5 робочих днів з дня отримання запиту повідомляється надавачу повідомлення. Якщо порушені питання не належать до компетенції організації, запит має бути надісланий належному розпоряднику з одночасним повідомленням запитувача. Якщо заява чи скарга подана відповідно до порядку, встановленого кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень», Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження» – таке звернення не підлягає розгляду. Повідомлення, що не потребує додаткової перевірки – розглядається невідкладно, але не пізніше ніж протягом 5 днів з дня отримання. Якщо потрібно провести перевірку викладених у зверненні фактів або вчинити інші дії – відповідь має бути надана протягом 25 днів з дня отримання, у виняткових випадках строк може бути продовжений рішенням керівника або заступника керівника організації не більш як на 15 днів. Якщо немає змоги відповісти на повідомлення негайно, необхідно вказати, коли особа, яка звернулася, може очікувати на відповідь, якщо особа надала свої контактні дані для зв'язку з нею. Анонімні повідомлення про можливі порушення мають бути належним чином розглянуті, якщо вони стосуються конкретної особи і містять фактичні дані, що можуть бути перевірені. Строк проведення такої перевірки складає від 10 до 30 днів, однак якщо інформація стосується вчинення корупційного злочину чи правопорушення, пов'язаного з корупцією, таке повідомлення невідкладно має бути передано Керівнику Організації.

7. Особливий порядок розгляду чутливих звернень

Звернення щодо:

- сексуальної експлуатації та насильства;
- дискримінації;
- корупційних правопорушень;
- зловживання владою

такі звернення розглядаються негайно та конфіденційно.

У разі необхідності створюється внутрішня комісія або залучаються незалежні експерти. За потреби інформація може передаватися до компетентних органів відповідно до законодавства України.

ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» у залежності від наявних ресурсів та можливостей в організації, процедури подання повідомлень та відгуків можуть бути вивірені для забезпечення інклюзивності для різних категорій громадян.

Наприклад, скриньки довіри будуть встановлені у зручному та доступному місці; у разі наявності відповідних ресурсів, окрім звичайних плакатів поруч зі скриньками розмістять плакати шрифтом Брайля; на офіційній сторінці організації у фейсбуці час від часу інформація також може бути озвученою, виставленою у формі відео з субтитрами чи картинками, або подана за допомогою перекладача жестової мови тощо.

Потенційні надавачі повідомлень будуть повідомлені про наявні шляхи подання повідомлень та відгуків, а також процедури розгляду шляхом оприлюднення на офіційній сторінці Організації (веб-сайті), розміщення в місцях вільного доступу, поширення інформаційних повідомлень (брошур, плакатів тощо), інструктажу співробітників та волонтерів тощо. Подання інформації до неналежного каналу не впливає на подальший розгляд таких повідомлень та відгуків. Наприклад, надіслана на пошту для загальних повідомлень заява, що містить чутливу інформацію, все одно буде взята до уваги та належним чином розглянута. Чутлива інформація може надсилатися на відповідну електронну пошту як співробітником ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» так і членом громади, що не впливає на процес її обробки. Повідомлення можуть бути надіслані надавачем повідомлень одним із найбільш зручних каналів. Отримана інформація буде належним чином розглянута та опрацьована.

8. Захист персональних даних

Обробка персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та регулюється окремою **Політикою Організації «Політика конфіденційності та захисту персональних даних» від 07.04.2023 року.**

Доступ до інформації мають лише уповноважені особи Організації.

Організація дотримується ПРАВ ТА ОBOB'ЯЗКІВ ОСІБ, ЗАДІЯНИХ у ПРОЦЕСІ ОБРОБКИ ПОВІДОМЛЕНЬ. За роботу з письмовими повідомленнями відповідальна особа.

Права осіб задіяних у процесі обробки повідомлень:

1. Ознайомлюватися з документами, що визначають його/її права та обов'язки за посадою.
2. Звертатися за інформацією до співробітників чи волонтерів Організації, а також до керівництва – за необхідності та в межах повноважень та отримувати інформацію для підготовки відповіді.
3. Бути оснащеними інформацією про послуги, які наразі надаються та/або будь-якими майбутніми планами Організації.
4. Доповідати про всі виявленні порушення та недоліки в межах своєї компетенції.
5. Підвищувати свою професійну кваліфікацію шляхом участі у відповідних тренінгах і навчаннях.
6. Отримувати зворотний зв'язок від керівництва щодо своєї роботи.

Обов'язки осіб задіяних у процесі обробки повідомлень:

1. Зберігати таємницю персональних даних, конфіденційної та чутливої інформації.
2. Дотримуватися у своїй діяльності принципів та Статуту ГО «Ліга соціально

відповідальних жінок», Кодексу поведінки, Політик, процедур та інших нормативних актів організації.

3. Завжди уважно слухати та брати до уваги проблему, якою особа ділиться
4. Постійно ставитись до тих, хто дає відгуки, з повагою, ввічливістю та добротою.
5. Вважати найкращі інтереси та добробут тих, хто надає повідомлення, першочерговими у будь-який час.
6. Вчасно надавати відповіді.
7. Ретельно та належним чином документувати усі отримані повідомлення.

9. Моніторинг та вдосконалення

Організацією періодично здійснюється аналіз отриманих звернень.

Результати аналізу використовуються для покращення діяльності Організації.

Політика переглядається не рідше одного разу на три роки або за потреби.

ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» має окрему Політику «Політика щодо проведення системи Моніторингу та оцінки» 18.10,2023 року.

Організація дотримується ПРОЦЕДУРИ ЗБОРУ ТА АНАЛІЗУ ВІДГУКІВ. Отримання та опрацювання відгуків є обов'язковим, проте їхня реєстрація визначається відповідно до документації певного проекту чи програми і реєстрація в загальній формі не вимагається. Важливо, щоб механізми зворотного зв'язку – повідомлень та відгуків – були запроваджені як частина регулярних систем моніторингу та оцінки програм та активностей ГО «Ліга соціально відповідальних жінок». Це допоможе забезпечити врахування інформації отриманої з відгуків з іншими даними моніторингу та оцінки при прийнятті рішень на рівні програми, проекту чи напрямку. Збір відгуків також може бути інтегрований в інші заплановані заходи щодо збору даних, наприклад у моніторингові опитування після розподілу продукції (post-distribution monitoring). З цією метою може використовуватись анкета (запитальник), які розробляються індивідуально у проектах, програмах чи напрямках в залежності від потреб.

Анкета (запитальник) може використовуватись, як у ході особистих зустрічей при моніторингових візитах, так і при проведенні опитування за допомогою анкети (запитальника), адаптованого під відповідну цільову групу. Опитування щодо задоволеності або моніторинг, включаючи показники задоволеності повинні бути включені до всіх програм. Персонал проекту має побудувати оптимальну для себе модель збирання інформації, комбінуючи джерела таких типів:

Індивідуальні: індивідуальні опитування представників цільової аудиторії офлайн (offline) та онлайн (on-line), анкетування, особисті зустрічі у ході моніторингових візитів, моніторингу та оцінки щодо розподілу допомоги (Post- Distribution Monitoring) тощо.

Колективні: опитування груп отримувачів допомоги за допомогою дельфійського методу (три- або чотири разове анкетування однієї і тієї ж самої групи відібраних опитуваних осіб), тематичних бесід/фокус груп (у групі до 10 осіб) тощо.

Альтернативні: відгуки та коментарі у соціальних мережах, публікації в засобах масової інформації. Відповідальна особа за збір відгуків визначається у рамках конкретного проекту. У проекті чи програмі має бути затверджено порядок (план) проведення збору відгуків, із зазначенням їхньої періодичності, цільової аудиторії та датою подачі аналізу та/або звітності.

ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» усвідомлює, що різного роду інформація може надходити при зборі відгуків у рамках проекту. У разі, якщо особа хоче повідомити чутливу інформацію необхідно попросити її зробити це за допомогою

одного із каналів зв'язку цієї Політики. У разі, якщо особа відмовляється, варто: отримати згоду, зберігати конфіденційність даних, не поширювати інформацію, негайно звернутися до менеджера зворотного зв'язку (фідбек менеджера) керівництва Організації. Відповідальна особа, яка збирає відгуки у рамках проекту завжди повинна просити згоду, при цьому чітко пояснюючи з якою метою будуть використані зібрані дані. У випадках, коли надається чутлива інформація або висувуються звинувачення у вчиненні неправомірних дій, слід попросити згоду особи надати свою контактну інформацію для подальшого реагування зі сторони Організації. Особу потрібно ввічливо повідомити, що вона не повинна описувати будь-які деталі справи вам особисто, але ви задокументуєте ключову тему та її контактні дані (якщо вона надає згоду), і менеджер зворотного зв'язку (фідбек менеджер) зв'яжеться з нею для уточнення деталей.

10. Прикінцеві положення

У разі необхідності можуть бути розроблені додаткові регулятивні документи та/або інструкції. Співробітники та волонтери Організації отримують фаховий інструктаж та навчання. Керівництво ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», в залежності від обставин, приймає рішення про направлення осіб, відповідальних за збір та опрацювання зворотного зв'язку, на проходження індивідуального навчання або забезпечує доступ до колективного навчання. У разі розроблення будь-яких додаткових документів, які прямо чи опосередковано будуть стосуватися збору зворотного зв'язку чи інструкції з моніторингу та звітності щодо розподілу допомоги (Post-Distribution Monitoring), керівництво ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», зобов'язується у найкоротші терміни ознайомити осіб, задіяних у збір та опрацювання зворотного зв'язку із цими документами (не пізніше 10 робочих днів після їх погодження). У разі наявності колізій чи відмінностей між цією Політикою та Політикою з попередження та реагування на сексуальну експлуатацію та сексуальне насильство (наругу) (PSEA), у частині подання повідомлень, у тому числі скарг, що містять чутливу інформацію про сексуальну експлуатацію, сексуальне насильство, гендерно зумовлене насильство, будь-якого порушення Кодексу Поведінки, а також у частині перенаправлення, перевага надається останній. У разі неналежного поводження з даними, особливо тими, що містять чутливу інформацію, на підставі рішення керівника ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», може проводитися внутрішнє розслідування.

Політика набирає чинності з моменту її затвердження рішенням Правління Організації. Контроль за виконанням цієї Політики покладається на Голову Правління Організації

ДОДАТОК 1

Форма реєстрації звернень / скарг

ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

Дата отримання	Канал отримання	ПІБ заявника (або анонімно)	Контактні дані	Тип звернення	Короткий зміст	Відповідальна особа	Строк розгляду	Статус	Дата відповіді	Примітки

ДОДАТОК 2

Форма подання скарги (для заявника)
ФОРМА ЗВЕРНЕННЯ / СКАРГИ

1. Прізвище, ім'я (за бажанням): _____
2. Контактні дані (телефон/електронна пошта): _____
3. Чи бажаєте Ви залишитися анонімним? Так Ні
4. Тип звернення:
 - Пропозиція
 - Скарга
 - Повідомлення про порушення
 - PSEA
 - Корупція
 - Інше
5. Опис ситуації (що сталося, коли, де, хто був залучений):
6. Чи потребуєте Ви негайного реагування? Так Ні
7. Дата: _____ Підпис (за наявності): _____

ДОДАТОК 3

Процедура (Алгоритм) розслідування серйозних порушень (на кшталт PSEA, корупційні прояви)

1. Отримання повідомлення
2. Реєстрація (з обмеженим доступом)
3. Попередня оцінка ризику (до 24 годин)
4. Рішення про початок внутрішнього розслідування
5. Формування комісії (мінімум 3 особи, без конфлікту інтересів)
6. Збір доказів
7. Письмовий висновок
8. Прийняття рішення Правлінням
9. Інформування заявника (якщо не анонімно)
10. За потреби — повідомлення донору або компетентним органам