

Затверджено

Протоколом Правління

№1 від 18.08.2025

**ПОЛІТИКА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ЗВЕРНЕНЬ
Благодійної організації "Благодійний фонд «Запорука»"**

Розділ 1. Загальні положення

- 1.1. Метою цієї Політики є запровадження чіткого, безпечного, прозорого та доступного механізму подання, розгляду та реагування на скарги й звернення від усіх зацікавлених сторін.
- 1.2. Політика відображає зобов'язання Фонду діяти відповідально, етично, з повагою до прав людини, забезпечуючи підзвітність перед бенефіціарами, працівниками, партнерами, донорами та громадськістю.
- 1.3. Політика охоплює весь персонал, волонтерів, партнерів, консультантів, а також бенефіціарів і інших осіб, які взаємодіють із Фондом.

Розділ 2. Суб'єкти, які мають право подати скаргу або звернення

- 2.1. Подати скаргу або звернення до Фонду має право будь-яка особа, яка прямо або опосередковано взаємодіє з діяльністю Фонду, зокрема:
 - бенефіціари, включаючи дітей та членів їхніх родин;
 - працівники, волонтери, консультанти та інші залучені фахівці;
 - партнери, постачальники послуг і товарів, представники донорських організацій;
 - треті особи або свідки ситуацій, які викликають обґрунтоване занепокоєння щодо дій або рішень Фонду чи його представників.
- 2.2. Скарги та звернення приймаються незалежно від правового статусу особи, її громадянства, віку чи наявності формальних стосунків із Фондом.

Розділ 3. Підстави для подання скарги

- 3.1. Скарги та звернення можуть стосуватися, зокрема, таких ситуацій:
 - порушення прав людини, у тому числі права на повагу, гідність та захист;
 - неетичної, непрофесійної або образливої поведінки з боку працівників, волонтерів або партнерів Фонду;
 - випадків сексуального насильства, домагань або сексуальної експлуатації;
 - проявів дискримінації за ознакою статі, віку, інвалідності, національності, раси, мови, релігії, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності або інших характеристик;

- непрозорих, несправедливих або упереджених рішень, прийнятих у межах діяльності Фонду;
- випадків зловживання владою, корупції, неналежного використання ресурсів або конфлікту інтересів.

3.2. Скарги, що не належать до компетенції Фонду, можуть бути перенаправлені до відповідних органів, про що заявник інформується, якщо це можливо.

4.1. Скарга або звернення може бути подана будь-яким з наведених способів:

- на електронну адресу: skarha@zaporka.org.ua
- за телефоном: +38 (044) 361 56 97 (у робочі дні, з 10:00 до 18:00);
- шляхом сканування QR-кодів, розміщених у родинних будинках «Дача», партнерських медичних закладах, притулках та інших місцях присутності Фонду;
- письмово або усно безпосередньо уповноваженій особі Фонду у місці надання допомоги або в офісі.

4.2. Скарга може бути подана анонімно або з вказанням контактної інформації. Фонд розглядає анонімні скарги на загальних підставах.

4.3. Якщо особа потребує допомоги для подання скарги (наприклад, через вік, стан здоров'я, інвалідність чи мовні бар'єри), уповноважена особа Фонду забезпечує належну підтримку, у тому числі через залучення перекладача, асистента або законного представника.

Розділ 5. Процедура розгляду скарг

5.1. Реєстрація скарги

5.1.1. Усі отримані скарги підлягають обов'язковій реєстрації уповноваженою особою у Журналі скарг, із присвоєнням унікального номера.

5.1.2. Під час реєстрації зазначаються: дата отримання, спосіб подачі, короткий зміст скарги, наявність контактної інформації, статус анонімності.

5.2. Підтвердження отримання

5.2.1. У разі наявності контактних даних, заявнику надсилається підтвердження отримання скарги протягом трьох (3) робочих днів з моменту її надходження.

5.3. Первинна оцінка (до 5 робочих днів)

5.3.1. Уповноважена особа здійснює первинну перевірку скарги з метою:

- встановлення відповідності предмету скарги мандату Фонду;
- аналізу потенційних ризиків для безпеки заявника або інших осіб;
- уточнення або запиту додаткової інформації, якщо це необхідно.

5.4. Розгляд та/або розслідування (10–20 робочих днів)

5.4.1. У разі потреби, за рішенням Голови Правління Фонду (або Правління), створюється тимчасова комісія з розслідування, до складу якої не можуть входити особи, яких безпосередньо стосується скарга.

5.4.2. Комісія проводить:

- аналіз наданої інформації та доказів;
- опитування заявника, свідків, причетних осіб (за наявності);

- підписання учасниками розслідування заяв про нерозголошення інформації, що може завдати шкоди.

5.5. Прийняття рішення

5.5.1. На підставі висновків комісії або уповноваженої особи Голова Правління Фонду ухвалює одне з таких рішень:

- визнати скаргу обґрунтованою та вжити відповідних дисциплінарних, кадрових або організаційних заходів;
- у разі виявлення ознак кримінального правопорушення — передати матеріали до компетентних органів (за згодою заявника, якщо це повнолітня особа);
- визнати скаргу необґрунтованою, зафіксувавши це у висновку розслідування.

5.6. Інформування заявника

5.6.1. Якщо скарга була неанонімною, заявнику надається письмова відповідь або повідомлення про результати розгляду скарги протягом п'яти (5) робочих днів після ухвалення рішення.

5.6.2. У відповідь не включаються конфіденційні відомості про інших осіб, залучених до процесу розгляду.

Розділ 6. Гарантії заявнику

6.1. Благодійна організація «Благодійний фонд "Запорука"» забезпечує такі гарантії для всіх осіб, які подають скарги або звернення:

Конфіденційність: уся інформація, отримана в межах скарги, зберігається та опрацьовується із дотриманням принципів конфіденційності, з обмеженим доступом лише для уповноважених осіб.

Захист від репресій: особи, які подають скаргу сумлінно, захищені від будь-яких форм переслідування, дискримінації, погроз або негативних наслідків, незалежно від того, підтвердилася скарга чи ні.

Рівний доступ: усі заявники мають рівне право на подання та розгляд скарг, незалежно від статі, віку, національного походження, соціального статусу, інвалідності, мови, релігійних переконань, сексуальної орієнтації або інших ознак.

Об'єктивність: усі скарги розглядаються неупереджено, з дотриманням принципу справедливості, у встановлені строки та відповідно до процедур, передбачених цією Політикою.

6.2. У разі виявлення порушень принципу конфіденційності або випадків тиску на заявника, винні особи притягуються до відповідальності відповідно до внутрішніх положень Фонду та чинного законодавства України.

Розділ 7. Відповідальність

7.1. У разі підтвердження порушення, виявленого в результаті розгляду скарги, Фонд застосовує до винних осіб відповідні заходи реагування, зокрема:

- дисциплінарні стягнення;
- розірвання трудових або цивільно-правових договорів без виплати компенсації (у межах чинного законодавства);
- припинення співпраці з партнерами, постачальниками чи іншими залученими особами.

7.2. Якщо під час розгляду скарги виявлено ознаки кримінального правопорушення, Фонд має право передати відповідні матеріали до правоохоронних органів. У разі, якщо заявником є повнолітня особа, така передача здійснюється за її інформованою згодою, за винятком випадків, коли інше передбачено законом.

7.3. У випадку, коли скарга стосується дитини або ситуації, яка може створювати загрозу для її життя, здоров'я чи безпеки, Фонд зобов'язаний повідомити відповідні державні органи негайно, не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання інформації.

Розділ 8. Набуття чинності та оновлення

8.1. Ця Політика набирає чинності з моменту її затвердження Зборами Правління Благодійної організації «Благодійний фонд "Запорука"» та є обов'язковою для виконання всіма працівниками, волонтерами, консультантами, а також іншими особами, залученими до діяльності Фонду.

8.2. Ознайомлення з Політикою підтверджується підписанням відповідної форми (інформованої згоди), яка зберігається в особовій справі працівника або відповідального фахівця.

8.3. Політика переглядається та, за необхідності, оновлюється не рідше одного разу на три роки або у разі:

- змін у законодавстві України або міжнародних зобов'язаннях у сфері захисту прав людини;
- появи нових практик, вимог донорів або процедур управління якістю;
- виявлених недоліків у процесі застосування Політики.

8.4. Актуальна редакція Політики розміщується у відкритому доступі на офіційному вебсайті Фонду та надається для ознайомлення на запит.

Голова Правління
Наталія Оніпко

