

49064 м. Дніпро
вул. Андрія Гулого-Гуленка (Мічуріна) буд.9
+380675634200

www.taps.org.ua
tapsfundua@gmail.com



Затверджено

директором Благодійної організації

«Благодійний фонд «ТАПС»

Юлія ДМИТРОВА

Політика

«Зворотній зв'язок та скарги»

Благодійний фонд «ТАПС»

1. Мета

Ця політика встановлює прозорий, безпечний та ефективний механізм отримання, розгляду і реагування на зворотній зв'язок та скарги від бенефіціарів, партнерів, співробітників, волонтерів і громадськості.

Метою є:

- підвищення довіри до діяльності Фонду;
- забезпечення справедливого та етичного ставлення до всіх зацікавлених сторін;
- своєчасне реагування на порушення, помилки чи пропозиції щодо покращення роботи;
- запобігання дискримінації, зловживань, домагань, корупції та неетичної поведінки.

2. Принципи політики

- **Прозорість:** усі процедури подання та розгляду скарг відкриті, з чіткими строками та відповідальними.
- **Безпека:** особа, яка подає скаргу або відгук, не піддається переслідуванню, дискримінації чи покаранню.
- **Конфіденційність:** інформація про особу-заявника не розголошується без її згоди.
- **Незалежність:** розгляд скарг здійснюється об'єктивно, без конфлікту інтересів.
- **Доступність:** механізм зворотного зв'язку зрозумілий, простий і доступний для всіх бенефіціарів, у тому числі для людей з інвалідністю.
- **Своєчасність:** усі повідомлення опрацьовуються у визначені терміни (до 30 календарних днів).
- **Підзвітність:** керівництво Фонду несе відповідальність за своєчасне реагування та інформування заявників.

3. Канали отримання зворотного зв'язку та скарг

Фонд забезпечує кілька способів подання звернень, щоб кожна особа могла обрати зручний формат:

1. **Електронна пошта:**
tapsfundua@gmail.com
2. **Онлайн-форма:** на офіційному сайті Фонду taps.org.ua
3. **Телефон гарячої лінії довіри:** +380676733060.
4. **Поштова адреса:** м. Дніпро, вул. Андрія Гулого-Гуленка 9 (Мічуріна), офіс БО БФ «ТАПС».
5. **Фізична скринька для звернень:** розміщена в офісі Фонду або під час польових заходів.
6. **Особисте звернення** до керівника, координатора проєкту або уповноваженої особи.

4. Категорії зворотного зв'язку

- **Позитивний відгук** – визнання ефективної роботи, пропозиції щодо розвитку.
- **Пропозиція** – рекомендація щодо покращення процесів або послуг.
- **Скарга** – повідомлення про порушення політик, етичних норм, прав бенефіціарів або співробітників.
- **Конфіденційна / анонімна скарга** – звернення без розкриття особи заявника.

5. Процедура розгляду скарг

1. Реєстрація:

- Уповноважена особа реєструє скаргу в **Журналі звернень** протягом 2 днів після отримання.

2. Попередній розгляд:

- Протягом 5 днів визначається категорія скарги, рівень серйозності та необхідність розслідування.

3. Розгляд по суті:

- Скарги, що стосуються порушень етики, дискримінації, корупції або домагань, передаються до **Комісії з етики та доброчесності**.
- Інші питання вирішуються керівником відповідного відділу або проєкту.

4. Розслідування:

- Проводиться упродовж 15 днів із можливістю продовження до 30 днів (за складних випадків).

5. Рішення та інформування:

- Заявник (якщо він не анонімний) отримує відповідь у письмовій або електронній формі з поясненням рішень.

6. Архівування:

- Усі звернення зберігаються щонайменше 3 роки в електронному форматі з обмеженим доступом.

6. Повідомлення про серйозні порушення (Safeguarding, SEA, корупція)

- Такі скарги розглядаються **негайно** уповноваженим членом керівництва.
- Розслідування може включати опитування свідків, перегляд документів, інтерв'ю.
- Якщо факт порушення підтверджується — застосовуються дисциплінарні або юридичні заходи.
- За потреби залучаються зовнішні експерти або правоохоронні органи.
- Усі випадки документуються в **Реєстрі інцидентів етичного характеру**.

7. Анонімні скарги

Фонд приймає та розглядає анонімні звернення, якщо вони містять достатньо інформації для перевірки фактів. Відсутність контактних даних не є підставою для відмови у розгляді.

8. Зворотній зв'язок від бенефіціарів

Під час кожного заходу, роздачі допомоги або психологічної сесії, бенефіціари мають можливість:

- заповнити анкету зворотного зв'язку (паперову або онлайн);
 - залишити оцінку якості підтримки;
 - надати пропозиції щодо покращення сервісу.
- Результати аналізуються щоквартально і використовуються для вдосконалення програм.

9. Ролі та відповідальність

Посада	Відповідальність
Директор Фонду	Загальний нагляд за системою зворотного зв'язку, ухвалення рішень у складних випадках
Менеджер із комплаєнсу	Реєстрація скарг, моніторинг термінів, ведення реєстру
Комісія з етики та доброчесності	Розгляд етичних і серйозних скарг

Посада

Відповідальність

Комунікаційний відділ

Інформування бенефіціарів про механізм зворотного зв'язку

Усі працівники та волонтери

Зобов'язані повідомляти про відомі порушення доброчесності

10. Моніторинг і звітність

- Щокварталу готується короткий звіт для керівництва про кількість, тематику та результати розгляду звернень.
- Щороку включається узагальнена інформація до **Звіту про підзвітність Фонду**.
- Політика переглядається кожні два роки або у разі суттєвих змін у діяльності.

11. Контакти для звернень

✉ tapsfundua@gmail.com

☎ Гаряча лінія +380676733060

🌐 www.taps.org.ua

📍 м. Дніпро, вул. Андрія Гулого-Гуленка 9 (Мічуріна) , офіс БО БФ “ТАПС”