

1. Механізм розгляду скарг (СНМ)

Цей документ окреслює зобов'язання фонду щодо запобігання сексуальній експлуатації та насильству (СЕА) і включає:

- ❖ Принципи нульової толерантності до СЕА.
 - ❖ Зобов'язання щодо залучення місцевих громад до розробки політики та механізмів запобігання.
 - ❖ Інформацію про права постраждалих, процедури подання скарг і розгляд випадків.
-

2. Регламент розробки та впровадження Механізму розгляду скарг (СНМ)

Мета:

- ❖ Забезпечити прозору, ефективну та культурно чутливу систему подання та розгляду скарг, яка:
- ❖ Дозволяє громадам та отримувачам допомоги повідомляти про випадки СЕА.
- ❖ Інтегрується в існуючі механізми зворотного зв'язку для уникнення дублювання.

Ключові положення:

❖ Залучення громад:

- Проведення консультацій із місцевими громадами та урядовими представниками.
- Оцінка культурних, гендерних та мовних потреб громад.
- Участь громад у розробці структури та затвердженні механізму.

❖ Доступність СНМ:

- Встановлення різних каналів подання скарг:
 - Гаряча лінія.
 - Місцеві пункти збору скарг (анонімні скриньки, довірені особи).
 - Онлайн-платформа.
- Забезпечення мовної доступності (переклад інформації на місцеві мови).

❖ Прозорість та конфіденційність:

- Гарантія конфіденційності для постраждалих та заявників.
- Регулярне інформування громад про функціонування СНМ.

❖ Інтеграція в існуючі структури:

- Узгодження СНМ з наявними механізмами подання скарг і зворотного зв'язку у громадах.
- Співпраця з іншими організаціями, які працюють у регіоні.

3. Процедура подання скарг у рамках СНМ

- ❖ Документ включає кроки та вимоги до подання скарг:
 - ❖ **Подання скарги:**
 - Особи можуть подати скаргу через один із доступних каналів.
 - ❖ **Реєстрація:**
 - Усі скарги реєструються в захищеній базі даних.
 - ❖ **Попередній аналіз:**
 - Оцінка серйозності скарги та визначення термінів реагування.
 - ❖ **Розгляд:**
 - Створення комісії із залученням представників громади.
 - ❖ **Зворотний зв'язок:**
 - Постраждалий отримує інформацію про результати розгляду.
-

4. Навчання персоналу та громади

Мета:

Забезпечити, щоб усі сторони були обізнані про політику СНМ та її функціонування.

- ❖ **Заходи:**
 - ❖ Проведення семінарів для персоналу про запобігання СЕА.
 - ❖ Проведення просвітницьких кампаній серед громад.
 - ❖ Розповсюдження інформаційних матеріалів про політику СНМ.
-

5. Моніторинг та оцінка функціонування СНМ

- ❖ **Процедури:**
 - ❖ Регулярні перевірки ефективності механізму.
 - ❖ Опитування серед громад щодо рівня їх задоволення СНМ.
 - ❖ Оновлення та вдосконалення механізму на основі зворотного зв'язку.
-

Результат:

БО БФ "Ліга добра" забезпечує функціонування механізму розгляду скарг, який відповідає міжнародним стандартам, враховує потреби місцевих громад та інтегрується в існуючі системи.

Механізм розгляду скарг (МРС) БО БФ "Ліга добра"

Механізм розгляду скарг (МРС) спрямований на забезпечення ефективного, прозорого та справедливого розгляду скарг, пов'язаних із діяльністю фонду, зокрема з питань сексуальної експлуатації та насильства (СЕА). Даний механізм не є окремою структурою, а стосується всіх випадків. Він є єдиною системою повідомлення та надання скарг та пропозицій.

❖ 1. Основні принципи

- ❖ **Доступність:** Скарги можуть подаватися будь-ким, включаючи бенефіціарів, співробітників та партнерів, через прості й зручні канали.
- ❖ **Прозорість:** Усі учасники процесу обізнані про порядок розгляду скарг і очікувані результати.
- ❖ **Конфіденційність:** Персональна інформація заявників та постраждалих захищена.
- ❖ **Оперативність:** Кожна скарга розглядається у визначені терміни.
- ❖ **Недопустимість репресій:** Заявники, постраждалі та викривачі захищені від будь-яких переслідувань або помсти.

❖ 2. Етапи розгляду скарг

❖ 2.1. Подання скарги

- ❖ Скарги можуть бути подані через такі канали:
- ❖ **Гаряча лінія:** Телефонна лінія працює цілодобово.
- ❖ **Анонімні скриньки:** Розташовані в офісах або центрах фонду.
- ❖ **Електронна пошта:** Спеціальна адреса для подання скарг.
- ❖ **Особисто:** Через довірену особу або представника фонду.
- ❖ **Онлайн-форма:** Спеціальна форма на офіційному сайті.

❖ 2.2. Реєстрація скарги

- ❖ Скарги реєструються в захищеній базі даних із присвоєнням унікального номера.
- ❖ Заявнику (за бажання) надається підтвердження отримання скарги.

❖ 2.3. Попередній розгляд

❖ Відповідальний за МРС координатор:

- Перевіряє скаргу на повноту інформації.
- Визначає рівень серйозності (звичайна чи критична).
- ❖ У разі потреби заявника інформують про необхідність додаткових уточнень.

❖ 2.4. Формування комісії

❖ Комісія з розгляду скарг складається з:

- Представників фонду (HR, юристи).
- Уповноваженої особи з місцевої громади (за згодою).
- Незалежного експерта (за потреби).

➢ 2.5. Розгляд скарги

❖ Звичайна скарга:

- Термін розгляду – до 10 робочих днів.
- ❖ Критична скарга (пов'язана із СЕА):

- Негайне повідомлення керівництва та запуск розслідування.
 - Термін попереднього розгляду – до **48 годин**.
 - Постраждалому надається термінова допомога (медична, психологічна, юридична).
 - **2.6. Прийняття рішення**
 - ❖ Комісія приймає рішення щодо скарги та готує висновок.
 - ❖ У разі виявлення порушення вживаються відповідні заходи:
 - Дисциплінарні дії (звільнення, попередження).
 - Повідомлення правоохоронних органів (у разі необхідності).
 - **2.7. Інформування заявника**
 - ❖ Заявнику повідомляють про результати розгляду.
 - ❖ У випадках, що вимагають конфіденційності, деталі можуть бути обмежені.
-

❖ **3. Захист заявників та постраждалих**

- ❖ **Конфіденційність:** Уся інформація захищається відповідно до чинного законодавства.
 - ❖ **Захист від репресій:** Заборонено переслідування заявників, постраждалих чи викривачів.
 - ❖ **Підтримка постраждалих:**
 - Надається психологічна, медична та юридична допомога.
 - Постраждалі отримують інформацію про доступні ресурси.
-

❖ **4. Відповідальність сторін**

- ❖ **Координатор МРС:** Відповідає за реєстрацію та організацію процесу розгляду.
 - ❖ **Комісія:** Гарантує неупередженість і прозорість розгляду.
 - ❖ **Усі залучені сторони:** Зобов'язані дотримуватись принципів конфіденційності та чесності.
-

❖ **5. Моніторинг та вдосконалення МРС**

- ❖ Регулярний аналіз ефективності МРС.
 - ❖ Проведення опитувань серед бенефіціарів щодо доступності та прозорості системи.
 - ❖ Внесення змін до МРС на основі отриманого зворотного зв'язку.
-

6. Додатки

1. **Форма подання скарги.**
2. **Контакти для подання скарг директор Валерій Фоменко, 0983810007, скринька довіри**
3. **Політика захисту від сексуальної експлуатації та насильства**

Скарга

Керівнику БО БФ "Ліга добра"

Ця форма використовується для подання скарг, пов'язаних із діяльністю фонду, включаючи випадки сексуальної експлуатації та насильства (СЕА), порушення етичних норм або інші питання. Інформація, надана у цій формі, буде розглянута конфіденційно.

1. Інформація про заявника (за бажанням)

- Прізвище, ім'я: _____
- Контактний номер телефону: _____
- Електронна пошта: _____
- Адреса (за потреби): _____

Примітка: Ви можете подати скаргу анонімно. Однак, якщо ви надасте свої контактні дані, ми зможемо повідомити вас про результати розгляду вашої скарги.

2. Інформація про інцидент

- Дата інциденту: _____
- Місце інциденту: _____
- Ім'я або посада особи, яка, на вашу думку, вчинила порушення (якщо відомо): _____
- Чи були свідки? Якщо так, вкажіть їхні імена (за бажанням): _____

3. Деталі скарги

Будь ласка, опишіть інцидент, включаючи те, що сталося, коли, де та хто був залучений. Надайте якомога більше деталей:

4. Документи чи інші докази (за наявності)

- Чи є у вас якісь докази (фото, відео, документи тощо)?
 - ☐ Так (додати до форми)
 - ☐ Ні

5. Чого ви очікуєте в результаті розгляду цієї скарги?

6. Підтвердження та підпис (за бажанням)

Я підтверджую, що інформація, надана в цій формі, є правдивою та точною.

Дата: _____

Підпис (за бажанням): _____

Куди подати цю форму?

1. Електронною поштою: [вказати адресу]
2. Особисто: передати уповноваженій особі фонду.
3. Поштою: [адреса офісу фонду].
4. Через анонімну скриньку: [вказати місце розташування].

Контакти для запитань:

Телефон: [номер гарячої лінії]

Електронна пошта: [адреса для звернень]

Ця форма є частиною механізму розгляду скарг БО БФ "Ліга добра" та спрямована на забезпечення справедливості, прозорості та захисту прав усіх учасників.