



МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНЬОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА РЕАГУВАННЯ НА СКАРГИ

Вступ

Механізм зворотнього зв'язку та реагування на скарги – це процес отримання зворотнього зв'язку та скарг під час реалізації проектів стосовно надання допомоги у надзвичайних ситуаціях, поважаючи гідність постраждалого населення та його право бути почутим та визнаним, відповідно до Посібника щодо дотримання підзвітності перед постраждалим населенням Міжнародного комітету з питань бухгалтерських стандартів (див. Додаток 1). Відгуки та скарги повинні розглядатися на професійному рівні, забезпечуючи прозорість та підзвітність, з метою покращення якості надання допомоги у надзвичайних ситуаціях.

Міжнародний комітет з питань бухгалтерських стандартів для постраждалого населення визначає п'ять зобов'язань, які зазначені в механізмі зворотнього зв'язку та реагування на скарги БО «БФ «АДРА Україна».

Визначення

Зворотній зв'язок: відгук про надану допомогу (може бути позитивним або негативним), роботу персоналу, який виконує певне завдання, та інше. Дана інформація використовується для покращення реалізації проектів.

Скарга: конкретна заява будь-якої особи, на яку негативно вплинула діяльність організації, або дана особа вважає, що організація не виконала певні зобов'язання (Партнерство щодо підзвітності гуманітарних організацій, 2010 р.)

Конфіденційні скарги – це скарги, які вимагають захисту заявника, тому що заявник відчуває невпевненість, сором або страх помсти з боку іншої особи.

Розгляд відгуків та скарг

1. Хто може залишити відгук або скаргу

Всі зацікавлені сторони організації можуть залишити відгук або подати скаргу, включаючи бенефіціарів, інших осіб, партнерів, місцевих керівників, НУО, інші організації, уряд, донорів та співробітників.

2. З якого приводу можна залишати відгук або скаргу

Відгук або скаргу можна залишати з приводу всіх питань, які пов'язані з діяльністю організації, її зобов'язаннями та управлінням.

Організація повинна розглядати скарги з наступних питань:

- Невиконання організацією певних зобов'язань;
- Недобросовісне, неналежне або неправильне управління діяльністю організації, а саме:
 - Вилучення зі списку бенефіціарів, які відповідають критеріям відбору, та включення бенефіціарів, які не відповідають певним критеріям;
 - Питання щодо якості та кількості послуг/допомоги, яка була надана організацією.
- Неправильна поведінка або зловживання положенням з боку співробітників організації, її партнерів або постачальників, включаючи грубу або агресивну поведінку, шахрайство, хабарництво, звинувачення в сексуальних домаганнях або експлуатації;
- Загрози персоналу або проектному майну організації.

3. Засоби для надання відгуків та скарг

Зацікавлені сторони мають право залишати відгуки або скарги в письмовій формі, усно або по телефону безпосередньо в офісах організації або за допомогою іншого механізму подачі відгуків та скарг, розробленому співробітниками проектів БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» для покращення даного процесу. Скарги та відгуки можна надавати як в офіційній, так і в довільній формі.

Кожен проект повинен вибрати найбільш зручну форму подачі відгуків та скарг, наприклад:

- Надати номер телефону, який повинен бути розміщений на плакатах проекту, автомобілях, веб-сайтах та в соціальних мережах;
- Розмістити коробки для відгуків та скарг в офісах;
- Розмістити журнали для відгуків та скарг (наприклад, як в проекті щодо роздачі вугілля);
- Оператори кол-центру є основними працівниками, які приймають відгуки та скарги; інші співробітники проекту;
- Провести опитування;
- Електронні листи адміністрації.

4. Персонал зобов'язаний інформувати зацікавлені сторони про їхні права щодо подачі скарг

Персонал, який працює в місцях реалізації проекту, повинен надавати інформацію спільнотам та бенефіціарам про їхні права щодо подачі відгуків та скарг та про процедуру здійснення даного процесу під час зустрічі з населенням.

5. Отримання відгуків та скарг

Незважаючи на те, що оператори кол-центру є основними працівниками, які приймають відгуки та скарги, а менеджер з моніторингу та оцінки

несе відповідальність за їх обробку (див. розділ «Відповідальність»), всі співробітники БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» повинні бути готовими правильно відреагувати на будь-який відгук або скаргу.

Процедура реагування на відгуки та скарги:

- Скажіть особі, яка хоче залишити відгук або скаргу, що Ви є працівником БО «БФ «АДРА УКРАЇНА». Назвіть Ваше ім'я та Ваші обов'язки в проекті.
- Уважно вислухайте дану особу.
- Поясніть, що БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» не буде розголошувати інформацію, яку надала дана особа.
- Скажіть, що кожна людина має право висловити свою думку. Надайте більш детальну інформацію, якщо Вас про це попросять, або, якщо це доречно. Поясніть, які скарги БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» може або не може розглядати.
- Проявіть зацікавленість даною проблемою (але не беріть на себе відповідальність за вирішення даної проблеми).

Кожний співробітник, який отримує скаргу повинен:

- впевнено та послідовно надати загальну інформацію про організацію БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» та її проекти;
- знати структуру БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» та хто за що відповідальний в його місцевому офісі;
- мати перелік ключової інформації про організацію (адреса місцевого офісу та контактні дані; регіони, в яких здійснює свою діяльність БО «БФ «АДРА УКРАЇНА»; детальна інформація про проекти (яка допомога надається, де та коли); знати партнерів, інші організації, з якими співпрацює БО «БФ «АДРА УКРАЇНА», в тому числі, з якими органами влади);
- пояснити, як працює механізм подачі та розгляду скарг;
- вміти реєструвати скарги;
- позитивно ставитися до скарг, адже вони допомагають покращити процес надання допомоги.
- Заповнити форму подачі скарги (Додаток 2):
- Ще раз перечитати все, що написано, та перевірити, чи все вірно. Змінити те, що неправильно.
- Запропонувати рішення, якщо є варіанти.
- Переконалися, що особи, які написали скаргу, розуміють подальшу процедуру:
 - Ви повинні передати їхню скаргу далі;
 - Протягом декількох днів вони повинні отримати відповідь.
- Повідомити їм номер їхньої скарги.
- Подякувати їм за довіру та час.
- Розказати їм, як БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» розглядає скарги, та переконалися, що вони правильно все зрозуміли.
- Надіслати скаргу менеджеру з моніторингу та оцінки проекту для її подальшого розгляду.

6. Відповіді на скарги

При можливості, всі скарги повинні розглядатися якнайшвидше. У разі надання відгуку, зацікавлену сторону необхідно запитати, чи очікує дана особа відповіді на відгук. Якщо не потрібно, то просто передати його далі.

Види скарг

Скарга/відгук про проект

- незадоволеність речами/послугами, які надаються;
- незадоволеність процесом (наприклад, критеріями відбору);
- загальні рекомендації для майбутніх проектів.

Порушення кодексу поведінки

- звинувачення в шахрайстві, корупції.

Види запитів

- Загальні відгуки та пропозиції (ідеї або плани для подальшого розгляду);
- Запит про надання інформації;
- Скарги стосовно проекту - без відповіді;
- Скарги стосовно проекту – необхідно надати особисту відповідь;
- Скарги стосовно проекту – термінові;
- Порушення кодексу поведінки або політики абсолютної нетерпимості (в тому числі звинувачення в корупції, шахрайстві, сексуальних домаганнях та експлуатації)

Категорія	Стандартні відповіді
Категорія 1: Загальні пропозиції (ідеї для подальшого розгляду)	Пропозиція записується та висловлюється подяка особі, яка надала дану пропозицію. Відгук поширюється серед членів команди для того, щоб проаналізувати проект, засвоїти певні уроки та розробити новий проект. Подальша відповідь не потрібна.
Категорія 2: Запит про надання інформації	Якщо особа, яка приймає запит, знає або може відразу знайти потрібну інформацію, то вона повинна надати відповідь в момент прийняття запиту. Подальша відповідь не потрібна. Якщо людина, яка приймає запит про надання інформації, не може негайно надати необхідну інформацію, то запит потрібно направити команді проекту. Потрібна подальша відповідь.
Категорія 3: Скарга стосовно проекту- особиста відповідь не потрібна	Дані скарги використовуються для розуміння основних тенденцій та проблем, які впливають на процес прийняття стратегічних рішень, але на даному етапі не потрібно надавати особисту відповідь, наприклад: <ul style="list-style-type: none">• Погана якість речей в наборі/погана якість тренінгу
Категорія 4: Скарга стосовно проекту- потрібна особиста відповідь	Команда проекту повинна негайно відреагувати на скаргу. Будь-яке питання, яке ставить під ризик безпеку та може негативно вплинути на велику кількість людей, повинно вирішуватися невідкладно, бо воно може серйозно пошкодити репутації організації. Менеджер проекту відповідає за розгляд подібних скарг, наприклад: <ul style="list-style-type: none">• Небезпечне місце роздачі допомоги;

	<ul style="list-style-type: none"> • Виключення з програми групи національної меншини; • Факт нестачі речей в наборі; • Виключення зі списків сімей, які відповідають критеріям відбору
Категорія 5: Порушення кодексу поведінки або політики абсолютної нетерпимості (в тому числі звинувачення в корупції, шахрайстві, сексуальних домаганнях та експлуатації)	<ul style="list-style-type: none"> • Співробітник вимагає у бенефіціара сплатити кошти для отримання допомоги; • Викрадення співробітниками різних предметів допомоги; • Співробітники чинять помсту особі, яка написала скаргу; • Прояв жорстокого ставлення до дитини. <p>Про скаргу необхідно негайно повідомити менеджера проекту та президента, який повинен відразу скликати комітет, до якого можуть входити менеджер з питань безпеки, менеджер по персоналу, президент та інші. Даний комітет повинен розглянути дану скаргу, розібрати її та надати відповідь (див. Політику захисту).</p>

Відповідь на скаргу необхідно надати якомога швидше, протягом 2-х тижнів з моменту отримання скарги, незалежно від того, чи було прийнято рішення.

7. Відповідальність

1 Менеджер з моніторингу та оцінки

Менеджер з моніторингу та оцінки відповідає за те, щоб всі отримані скарги розглядалися відповідно до процедур розгляду відгуків та скарг. Він відповідає за реєстрацію, організацію та подальше направлення запитів та скарг, які надходять з різних джерел (кол-центр/інші співробітники/Viber /соціальні мережі та інше).

2 Менеджер проекту

Розгляд скарг | Опрацювання рішень щодо скарг, використовуючи технічні знань

3 Операційний менеджер

Щоденний контроль за дотриманням політик, стандартів та процедур

4 Президент

Зобов'язання та відповідальність | демонструє відповідальність, підтримує організаційну культуру та оперативність

ДОДАТОК №1

Процедура, викладена в даному документі, відповідає міжнародним принципам та стандартам, зокрема, Посібнику щодо дотримання підзвітності перед постраждалим населенням Міжнародного комітету з питань бухгалтерських стандартів:

1. **ЛІДЕРСТВО/УПРАВЛІННЯ:** Проявляти підзвітність перед постраждалим населенням шляхом забезпечення того, щоб механізм зворотнього зв'язку та підзвітності зазначався в стратегії організації, проектних пропозиціях, під час моніторингу та оцінки, підбору персоналу, введення на посаду, тренінгів та управління ефективністю діяльності, в договорах про партнерство та звітах.
2. **ПРОЗОРИСТЬ:** Надати постраждалому населенню доступну та своєчасну інформацію про процедури організації, структуру та процеси, які на них впливають, для того, щоб вони могли приймати обґрунтовані рішення та робити вибір, налагоджуючи діалог між організацією та постраждалим населенням.
3. **ВІДГУКИ ТА СКАРГИ:** Активно збирати відгуки постраждалого населення для покращення політик та практик в області розробки програм, забезпечуючи належне функціонування механізму зворотнього зв'язку (спілкуватися, отримувати, обробляти, реагувати та вчитися) та подачі скарг про порушення в політиці та незадоволеність зацікавлених сторін. Конкретні питання, зазначені постраждалими особами, щодо порушень та/або прояву фізичного насильства, що порушує права людини та має психологічні наслідки, повинні розглядатися як скарги та вирішуватися належним чином.
4. **АКТИВНА УЧАСТЬ:** Заохочувати постраждале населення приймати активну участь в процесах прийняття рішень, які стосуються їхніх інтересів, шляхом визначення чітких керівних принципів та практик, та забезпечити, щоб були представлені найбільш вразливі групи населення та мали певний вплив.
5. **РОЗРОБКА, МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА:** Розробити, перевірити та оцінити цілі та завдання програм, залучаючи постраждале населення, постійно навчатися та надавати звіти про результати процесу.

ДОДАТОК №2

Форма подачі відгуку або скарги

Скарга або відгук повинні містити:

- дату, коли людина залишила скаргу або відгук;
 - ПІБ, вік та стать;
 - назва населеного пункту;
 - зміст скарги (що сталося, коли та де, хто брав участь).
-
- Ще раз перечитати все, що написано, та перевірити, чи все вірно. Змінити те, що неправильно.
 - Запропонувати рішення, якщо є варіанти.
 - Переконатися, що особи, які написали скаргу, розуміють подальшу процедуру:
 - Ви повинні передати їхню скаргу далі;
 - Протягом декількох днів вони повинні отримати відповідь.
 - Повідомити їм номер їхньої скарги.
 - Подякувати їм за довіру та час.
 - Розказати їм, як БО «БФ «АДРА УКРАЇНА» розглядає скарги, та переконатися, що вони правильно все зрозуміли.
 - Надіслати скаргу менеджеру з моніторингу та оцінки проекту для її подальшого розгляду.

ЗАТВЕРДЖЕНО ОПІКУНСЬКОЮ РАДОЮ від 23.05.2019 р.

Президенті УУК Носов С.В.

А.Ш.

Секретарі УУК Безкровний

Президент ПК Зубов О.А.

А.М., С.М. УУК Рутковський М.В.

В.С. УУК, А.М. Залужний В.П.

Президенті ІСК

Президент ВДК

Президент ОК бойко И.А.

Президент ОК Тендер В.В.

Президент ЗК Тоник В.Ю.

Президент ОК Зверюк І.С.

Президент УК Кулага В.І.

Секретар УУК Велесук В.С.