



**Механізм скарг та зворотного зв'язку
БО «БФ «АДРА Україна »**

Механізм скарг та зворотного зв'язку: визначення, мета, основні поняття, класифікація.

Механізм скарг та зворотного зв'язку (Complaint and Feedback Mechanism) – це набір процедур та інструментів, що надає зацікавленим сторонам, в першу чергу бенефіціарам та людям, які хотіли отримати допомогу в програмах АДРА Україна, можливість вільно висловити скарги чи проблеми, які у подальшому будуть об'єктивно розглянуті на підставі встановленого набору правил та принципів. Цей механізм надає суспільству безпечний, доступний, ефективний та, за потреби, анонімний канал комунікації з АДРА Україна для отримання інформації, зворотного зв'язку та подання скарг, а також забезпечує можливість АДРА Україна в свою чергу надати суспільству інформаційну підтримку, захист чи звіт про вирішення інциденту.

Мета механізму скарг та зворотного зв'язку полягає в тому, щоб забезпечити повну підзвітність організації перед усіма зацікавленими сторонами, дозволяючи їм надсилати пропозиції, подяки, скарги та занепокоєння щодо діяльності організації. Добре розроблений та функціонуючий механізм розгляду скарг сприяє підвищенню довіри до організації з боку суспільства, донорів та інших неурядових організацій, а також надає організації додаткові дані для оцінки власної роботи, виявлення слабких місць та точок росту.

Механізм скарг та зворотного зв'язку забезпечує збір зворотного зв'язку у вигляді відгуків, скарг або пропозицій.

Відгук – це звернення, твердження або занепокоєння, що включає оцінку дій організації або її партнерів, поведінки її співробітників або персоналу партнерів.

Скарга – це повідомлення від будь-якої особи, яка вважає, що зазнала негативного впливу від дій організації або що організація не виконала заявлене зобов'язання. Скарги можуть стосуватися як нечутливих питань (наприклад, невдоволення організацією дистрибуції допомоги), так і делікатних питань (таких як шахрайство, корупція, образлива поведінка або сексуальна експлуатація).

Пропозиція – це звернення від будь-якої особи, у якому висловлюються порада, рекомендація щодо покращення діяльності організації.

Відгуками, скаргами та пропозиціями може поділитися будь-який член спільноти, де працює організація. Тож важливо, щоб усі члени спільноти по-перше, були обізнаними про існування CFM- механізму організації та можливі канали надсилання відгуків, скарг та пропозицій, і, по-друге, мали доступ до механізму зворотного зв'язку, незалежно від віку, статі та можливостей, включаючи найбільш маргіналізовані версти населення.

У таблиці нижче висвітлена класифікація видів зворотного зв'язку та скарг.

Тип	Категорія	Опис	Приклад
Відгук	0	Інформативна взаємодія	- Запит на інформацію про діяльність та послуги у сферах, охоплених АДРА Україна - Інформація щодо змін в ситуації в країні, нових потреб тощо - Висловлення подяки
	1	Прохання про допомогу	Запит на допомогу або додаткову допомогу, пов'язану з діяльністю АДРА Україна
	2	Незадоволеність наданими послугами	Недостатня якість, комунікація або затримка в наданні послуг
Скарга	3	Незначне порушення	Фізичний та/або психологічний вплив є низьким для працівників, бенефіціарів, членів громади та третіх осіб
	4	Помірне порушення	- Фізичний та/або психологічний вплив обмежений (легка психологічна травма) - Незначні наслідки для поточної реалізації проєкта - Юридичний ризик для організації низький
	5	Серйозне порушення	- Для правопорушника настає значний юридичний ризик - Інцидент може становити небезпеку для організації
	6	Критичне порушення	- Критичний фізичний та/або психологічний вплив (смерть, викрадення, зґвалтування, сексуальна експлуатація тощо) - Високий юридичний та/або репутаційний ризик для організації

Керівні принципи використання механізму зворотного зв'язку

Доступність

Надання зворотного зв'язку має бути ефективним механізмом, доступним для всіх зацікавлених сторін в локаціях діяльності організації, незалежно від їхнього віку, статі чи можливостей. З метою дотримання цього принципу усі сторони мають бути достатньо поінформовані про можливість надання зворотного зв'язку щодо роботи організації. Канали отримання зворотного зв'язку мають бути зручними для усіх верст населення та знаходитися у вільному доступі.

Принцип «Не нашкодь»

Під час надання допомоги організація має уникати шкоди в результаті своїх дій або бездіяльності. Шкода включає фізичні або психологічні втрати, заподіяні окремим особам або групам, а також втрати, заподіяні навколишньому середовищу (економічні, соціальні, політичні, кліматичні тощо), які могли б вплинути на окремих осіб або групи. Механізм зворотного зв'язку АДРА Україна є невід'ємною частиною постійного моніторингу та аналізу для відстеження потенційних ризиків, що виникають у зоні роботи організації.

Захист персональних даних та конфіденційність

Конфіденційність допомагає створити безпечний простір, у якому люди з більшою ймовірністю висловлюватимуть свою думку, занепокоєння та повідомлятимуть про випадки зловживань або неналежної поведінки. Люди не можуть висловлювати занепокоєння чи скарги, якщо вони побоюються помсти з боку організації, персоналу партнерів чи будь-якої іншої зацікавленої сторони. Захист персональних даних гарантує, що до будь-якої наданої інформації має доступ обмежене коло осіб, які відповідальні за розгляд та вирішення скарги або занепокоєння, і факт звернення через механізм зворотного зв'язку жодним чином не вплине на ставлення до особи, що звернулась зі скаргою чи пропозицією, та в майбутньому не буде перешкодою для отримання допомоги від АДРА Україна. Організація гарантує анонімність, захист та безпеку кожному, хто надає скаргу чи висловлює своє занепокоєння. CFM-механізм АДРА Україна передбачає можливість анонімної відправки звернень, а процедура обробки, ескалації та вирішення інцидентів забезпечує залучення мінімально необхідної кількості співробітників, які приймають всі необхідні міри для захисту персональних даних.

Прозорість

Кожній особі, що звертається із занепокоєнням або скаргою, гарантується уважне та шанобливе ставлення. Кожне звернення має бути зафіксовано та опрацьовано у визначені терміни, а особа, що направила звернення, має право отримувати інформацію щодо ходу розгляду звернення та результатів розгляду її звернення.

Підзвітність

Наявність об'єктивної, достовірної документації є критично важливою. Будь-яке звернення (відгук, скарга або пропозиція) зберігається в захищеній базі даних. Уся інформація стосовно прийнятих рішень щодо розгляду звернення зберігається в означеній базі та може використовуватись для підзвітності перед суспільством, донорами та іншими зацікавленими сторонами у вигляді неперсоналізованих статистичних даних.

Реалізація механізму скарг та зворотного зв'язку АДРА Україна

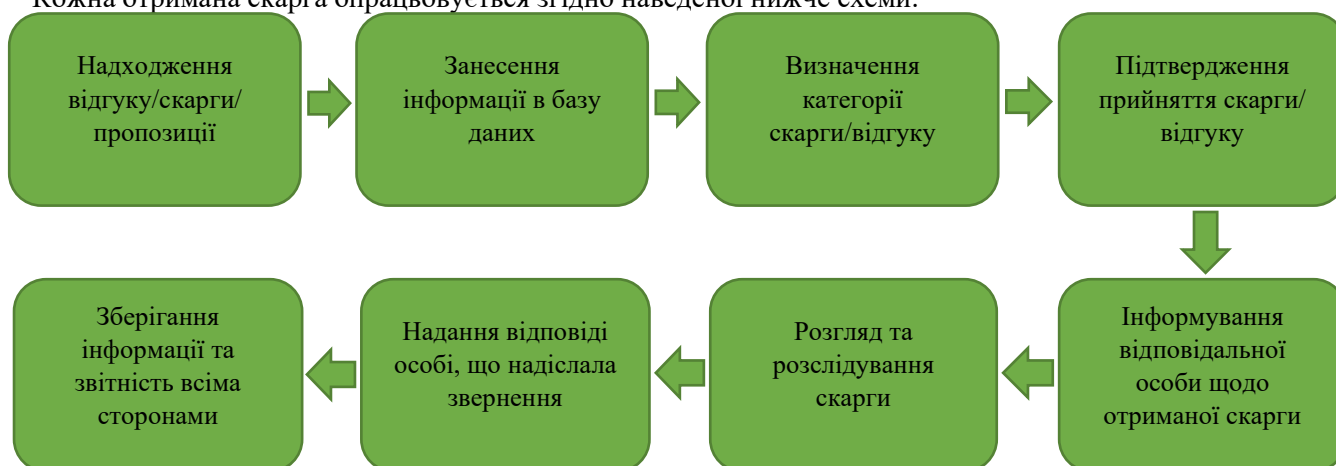
АДРА Україна забезпечує збір відгуків та скарг на всіх етапах реалізації проєктів. Зворотній зв'язок від зацікавлених осіб збирається з моменту визначення напрямлення діяльності, продовжується під час формування переліку потенційних бенефіціарів, розподілу допомоги та після завершення активності. Такий підхід забезпечує можливість визначити та усунути проблеми та порушення впродовж усього життєвого циклу проєкту.

Процес подання скарг та зворотного зв'язку

АДРА Україна приймає відгуки, скарги та пропозиції за допомогою трьох методів, використання яких забезпечує доступність механізму зворотного зв'язку усім зацікавленим особам, а саме:

- Телефон гарячої лінії
- Онлайн реєстрація за допомогою Microsoft-форми
- Електронна скринька для скарг та пропозицій

Кожна отримана скарга опрацьовується згідно наведеної нижче схеми:



1. Надходження відгуку/скарги: залишити звернення зацікавлені особи можуть зателефонувавши на гарячу лінію АДРА Україна за номером +380731707271, заповнивши Microsoft-форму за посиланням <https://forms.office.com/e/ubQAIa5wAR>, або написавши листа з описом звернення на скриньку feedback@adra.ua. У разі надходження скарги через будь-який інший канал (коментар в соціальних мережах, усна скарга представникам АДРА Україна або організацій-партнерів тощо) особі, що надає скаргу, має бути запропоновано скористатися одним з вищезначених каналів надання зворотного зв'язку.

2. Занесення в базу даних: кожен відгук/скарга фіксується в затвердженій базі даних. У разі надходження скарги шляхом звернення на гарячу лінію відповідальний співробітник колл-центру MEAL-відділу вносить в базу даних всю отриману інформацію зі слів особи, що звернулась із скаргою. У разі надходження скарги шляхом заповнення онлайн форми, інформація зберігається в таблицю. Щодня відповідальний співробітник колл-центру MEAL-відділу вивантажує отримані відгуки/скарги до затвердженої бази даних для подальшої обробки.

3. Визначення категорії звернення: кожне звернення аналізується та на підставі отриманої інформації призначається категорія згідно наведеної вище класифікації.

4. Підтвердження прийняття звернення: у разі надходження скарги шляхом звернення на телефон гарячої лінії, особа, яка подала скаргу, в усній формі підтверджує, що скарга була зафіксована відповідальним співробітником колл-центру MEAL-відділу, та надає згоду на співпрацю у разі виникнення додаткових чи уточнюючих питань під час проведення розслідування стосовно скарги. У разі надсилання скарги шляхом заповнення онлайн-форми, особа, яка подала скаргу, дає згоду на те, що відповідальний співробітник MEAL-відділу може за необхідності зв'язатися зі нею для отримання додаткової або уточнюючої інформації.

5. Інформування відповідальної особи щодо отриманої скарги: у разі необхідності залучити до вирішення отриманої скарги відповідальну особу, яка не належить до співробітників MEAL-відділу (програмний директор, проєктний менеджер, координатор проєкту, співробітник PR-відділу тощо) інформація щодо звернення надається без зазначення персональних даних особи, що звернулася зі скаргою. Дані про співробітника АДРА Україна, на якого виконано ескалацію звернення, а також дата ескалації, фіксується в базі даних CFM.

6. Розгляд та розслідування скарги: у разі, якщо звернення класифіковано як відгук (тобто підпадає під категорію від 0 до 2 згідно Класифікації видів зворотного зв'язку), рішення щодо зворотного зв'язку може бути прийнято без проведення додаткового розслідування. Звернення, які класифікуються як скарги (тобто підпадають під категорію від 3 до 6 згідно Класифікації видів зворотного зв'язку), вимагають контролю з боку керівництва АДРА Україна та додаткового розслідування. Для вирішення проблеми співробітниками MEAL-відділу вживаються певні заходи, результатом яких є прийняття рішення щодо наданої скарги. Оскільки співробітники MEAL-відділу мають доступ до всієї інформації стосовно діяльності АДРА Україна, рішення щодо значної частини скарг MEAL-відділ може прийняти самостійно. У разі необхідності до розгляду звернення може бути залучена відповідальна особа, що не є співробітником MEAL-відділу. У випадку, якщо скарга потребує вирішення на вищому рівні організації, до розгляду скарги та прийняття рішення залучається програмний директор АДРА Україна. Розгляд скарги не має перевищувати 7 робочих днів з моменту реєстрації звернення. У разі перевищення строків розгляду скарги має бути надано обґрунтування збільшення часу на прийняття рішення.

7. Надання відповіді особі, що надіслала звернення: після завершення розслідування щодо отриманої скарги відповідальний співробітник колл-центру MEAL-відділу надає інформацію стосовно прийнятого рішення особі, яка звернулася зі скаргою. При цьому співробітник MEAL-відділу обов'язково зазначає, що зацікавлена особа має право оскаржити прийняте рішення. У разі оскарження рішення з боку особи, що надала скаргу, розслідування має бути поновлено, а обґрунтованість скарги та прийнятих рішень мають бути розглянуті програмним директором АДРА Україна. У разі відсутності оскарження прийнятого рішення з боку особи, що надала скаргу, розслідування вважається завершеним, а питання вирішеним. Статус заявки як вирішеної фіксується в базі даних CFM, а за допомогою дати отримання звернення та дати закриття звернення автоматично вираховується кількість днів, які знадобились на вирішення звернення, що надалі використовується для внутрішнього оцінювання процесів в АДРА Україна.

8. Зберігання інформації та звітність: кожне звернення обов'язково реєструється у базі даних зворотного зв'язку та аналізується співробітниками MEAL-відділу. Відгуки, пропозиції та нечутливі скарги поширюються на різних рівнях організації для забезпечення безперервного навчання, вдосконалення проєктів, що реалізуються, та забезпечення адаптації проєктів відповідно до потреб та вимог суспільства.

Механізм перенаправлення звернень і скарг до кластерів (Clusters)

Цей розділ Політики механізму скарг і зворотного зв'язку (CFM) АДРА Україна визначає порядок перенаправлення звернень і скарг, які не стосуються діяльності проєктів чи програм АДРА Україна, зокрема тих, що мають чутливий характер, включаючи випадки сексуальної експлуатації та наруги (SEA), до відповідних гуманітарних координаційних структур (наприклад, гуманітарних акторів) і кластерів. Процес здійснюється відповідно до керівних принципів Міжвідомчого постійного комітету (IASC), зокрема Міжвідомчого механізму перенаправлення випадків сексуальної експлуатації та наруги (SEA) гуманітарної команди країни (НСТ) в Україні.

- АДРА Україна підтримує різноманітні, безпечні та доступні канали для збору звернень і скарг, як зазначено в розділі «Реалізація механізму скарг і зворотного зв'язку АДРА Україна» цієї Політики.
- Чутливі скарги (категорії 5 і 6 Політики механізму скарг і зворотного зв'язку (CFM) АДРА Україна), які не стосуються діяльності АДРА Україна, але містять питання захисту чи SEA, обробляються в умовах суворої конфіденційності та відповідно до підходу, орієнтованого на потерпілу/потерпілого (victim/survivor-centered approach), визначеного у Стратегії АДРА Україна із захисту та безпеки (Safeguarding and Protection Strategy).
- Скарги, пов'язані з SEA або серйозними питаннями захисту, які не стосуються діяльності АДРА Україна, повинні бути перенаправлені до Міжвідомчої мережі із запобігання сексуальній експлуатації та наруги (PSEA Network) через офіційний електронний канал: seareferral@un.org.
- Працівники АДРА Україна, відповідальні за прийом і обробку звернень і скарг, проходять спеціальне навчання з питань обробки скарг, конфіденційності та процедур перенаправлення, що гарантує безпечне та належне виконання процесу. Вони також зобов'язані діяти відповідно до підходу, орієнтованого на потерпілу/потерпілого, як це визначено у Стратегії із захисту та безпеки.
- Якщо скарга, що не стосується діяльності АДРА Україна, належить до іншого сектору (наприклад, гендерно зумовленого насильства (GBV), захисту дітей тощо), вона повинна бути перенаправлена до відповідного кластеру або підкластеру через встановлені координаційні канали.
- Бенефіціари інформуються про доступні канали подання звернень і скарг, включно з характером кожного з них та правом повідомляти про чутливі випадки анонімно через усі офіційні та неофіційні канали.
- Перенаправлення скарг, які не стосуються діяльності АДРА Україна, має здійснюватися настільки обережно, наскільки це можливо, щоб не поставити під загрозу безпеку чи гідність заявника.
- Усі перенаправлені скарги, які не стосуються діяльності АДРА Україна, повинні бути задокументовані (без персональних даних, анонімізовано, якщо це необхідно) та відстежені для забезпечення належного реагування та підзвітності.
- Дані щодо перенаправлених скарг, які не стосуються діяльності АДРА Україна, але стосуються інших гуманітарних акторів, отримані через канали CFM АДРА Україна, передаються відповідним сторонам (гуманітарним координаційним структурам і кластерам) відповідно до Політики АДРА Україна із захисту даних (Data Protection Policy).

Форма реалізації

Механізм зберігання скарг та зворотного зв'язку АДРА Україна реалізовано у вигляді бази даних. Шаблон бази даних можна знайти за [посиланням](#). Інформація, яка міститься в базі даних, включає в себе:

- Унікальний номер звернення, який формується автоматично та використовується для захисту персональної інформації особи, що залишає відгук
- Дата отримання звернення
- Канал, через який було отримано звернення
- Дані відповідального співробітника, який зареєстрував звернення
- Прізвище, ім'я, по-батькові особи, що залишила відгук
- Рік народження та вік особи, що залишила відгук
- Стать особи, що залишила відгук
- Контактний номер телефону особи, що залишила відгук
- Категорія особи, що залишила відгук (бенефіціар – у разі отримання допомоги від АДРА Україна, небенефіціар – у разі неотримання допомоги від АДРА Україна)
- Тип звернення (відгук, скарга, пропозиція)
- Тип допомоги, якої стосується звернення (грошова допомога, продовольчі набори, набори гігієни, послуги з транспортування тощо)
- Додаткова інформація щодо допомоги, якої стосується звернення
- Область та населений пункт де знаходиться зацікавлена особа чи надається допомога
- Дата виникнення ситуації, що стала причиною звернення
- Детальний опис звернення
- Назва проекту, до якого відноситься звернення
- Категорія звернення згідно зазначеної вище класифікації
- Дата прийняття звернення в роботу або перенаправлення на відповідальну особу, що не є співробітником MEAL-відділу
- Дані відповідальної особи, на яку було перенаправлено звернення
- Поточний статус звернення (в роботі – якщо рішення не прийнято, закрито – якщо питання вирішено)
- Дата закриття звернення
- Кількість днів, витрачених на прийняття рішення стосовно звернення
- Опис дій, що були застосовані задля вирішення ситуації, якої стосується звернення
- Будь-яка додаткова інформація або коментарі

База даних дозволяє АДРА Україна здійснювати процес реєстрації звернень, гарантуючи, що дані є повними, адекватними, релевантними, ненадмірними та повністю відповідають цілям, для яких вони збираються. Окрім того, розроблена база даних дозволяє структурувати отриману інформацію, що полегшує її класифікацію, обробку та аналіз для подальшого використання.

Доступ до бази даних скарг та зворотного зв'язку є обмеженим та надається лише співробітникам MEAL-відділу АДРА Україна та програмному директору для гарантування безпеки даних.

Кадрові стандарти команди CFM

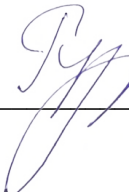
Співробітники, відповідальні за роботу з особами, які звертаються з відгуками чи скаргами до АДРА Україна, обов'язково проходять попереднє навчання у координатора MEAL-відділу АДРА Україна. Навчання включає в себе формування навичок спілкування з особами, що звертаються до АДРА Україна, з дотриманням основних гуманітарних принципів, а також вивчення алгоритму обробки відгуків та скарг з дотриманням усіх необхідних заходів, включаючи збереження конфіденційності. Обов'язковим є також вивчення Політик АДРА Україна, які регулюють взаємодію організації з усіма зацікавленими особами, зокрема Політика АДРА щодо розкриття інформації, Керівні принципи спілкування АДРА Україна, Політика боротьби зі шахрайством та корупцією тощо.

Крім того, підбір персоналу здійснюється таким чином, щоб його ключові компетенції відповідали вимогам до роботи з механізмом збору та обробки скарг та зворотного зв'язку, а саме:

1. **Відмінні навички активного слухання:**
 - Прислухається до ідей та точок зору інших;
 - Має навички фасилітації: керує дискусіями та заохочує інших ділитися своїми думками та ясно висловлювати свої ідеї;
 - Інклюзивність: працює з колегами, партнерами та бенефіціарами з різним досвідом та рівнем кваліфікації; забезпечує справедливе та неупереджене ставлення до точок зору різних людей;
 - Чутливість до гендерного питання: усвідомлює неприпустимість упередженого ставлення та розуміє його вплив на взаємодію з зацікавленими сторонами; вміє враховувати та поважати різницю в гендерній та суспільній приналежності;
 - Має здатність визнавати та управляти чи пом'якшувати власну упередженість.
2. **Вміння реагувати на відгуки максимально коректно і з урахуванням делікатності ситуації:**
 - Емпатія: має готовність сприймати точку зору, що відрізняється від власної; є відкритим у спілкуванні; здатний сприймати і розуміти емоції, почуття та переживання інших людей; здатний відчувати себе на місці іншої особи, співпереживати та виявляти розуміння її стану;
 - Оптимізм та стресостійкість: залишається позитивним при сприйнятті критики та необґрунтованих або нереалістичних вимог;
 - Смиренність: вміння об'єктивно оцінювати свої можливості та дії; готовність визнавати свої помилки чи обмеження;
3. **Готовий швидко приймати рішення та гнучко реагувати на зміни у спілкуванні:**
 - Навчання та адаптація: прагне вдосконалювати свої навички; сприймає свої помилки як можливість пропрацювати слабкі сторони та стати краще; готовий вчитися та відкритий до нових знань;
 - Підзвітність: розуміє відповідальність за свої рішення та дії; виявляє відкритість і готовність пояснити свої дії перед іншими, особливо в ситуаціях, коли це важливо для інтересів або довіри сторін;
4. **Конфіденційність:**
 - Дотримується принципів захисту конфіденційної інформації та поводитися з іншими з відчуттям довіри та відповідальності; визнає важливість збереження та захисту особистої інформації зацікавлених осіб, а також дотримується етичних стандартів у спілкуванні та при прийнятті рішень.

Затверджено Протоколом № 33
засідання АДКОМ АДРА Україна
від 28.10.2025

Президент БФ «БО «АДРА Україна»



Леонід Гутковський