



ЗАТВЕРДЖЕНО ПРАВЛІННЯМ

Громадської організації «Український центр Ненасильницького спілкування і примирення «Простір Гідності»

**31 березня 2026 року
(Протокол № 31-03/2026)**

Голова організації
Ганцяк-Каськів О.Д.



Механізм подання та розгляду скарг



Цей Механізм є додатковим внутрішнім документом до Кодексу поведінки, Політики доброчесності, Політики протидії корупції та інших внутрішніх документів Громадської організації «Український центр Ненасильницького спілкування і примирення «Простір Гідності» та визначає підходи Організації до прийняття, розгляду та реагування на скарги, повідомлення, пропозиції та інші форми зворотного зв'язку.

1. Загальні положення

1.1. Громадська організація «Український центр Ненасильницького спілкування і примирення «Простір Гідності» (далі – Організація) прагне забезпечувати доступний, безпечний і зрозумілий спосіб подання скарг, повідомлень, пропозицій, подяк та іншого зворотного зв'язку.

1.2. Організація визнає цінність зворотного зв'язку як інструменту:

- підзвітності,
- покращення якості роботи,
- виявлення ризиків,
- запобігання шкоді,
- підтримання довіри з боку учасників, партнерів, донорів та ширшого середовища.

1.3. Організація прагне розглядати звернення у спосіб, який поєднує:

- повагу до гідності всіх сторін;
- уважність до змісту звернення;
- прагнення до ясності та прояснення;
- конфіденційність;
- а у разі необхідності – захисне використання сили, тобто вжиття необхідних організаційних, дисциплінарних або інших захисних заходів.

2. Сфера застосування

2.1. Цей Механізм поширюється на звернення, що стосуються діяльності Організації, зокрема її:

- програмної діяльності;
- тренінгів, заходів і проєктів;
- членів;
- працівників;
- консультантів;
- тренерів;
- волонтерів;
- підрядників;
- партнерської взаємодії;
- використання ресурсів або організаційних процесів.

2.2. Подати звернення можуть, зокрема:

- учасники заходів;
- партнери;
- підрядники;

- члени команди;
- волонтери;
- представники цільових груп;
- інші особи, які взаємодіють з Організацією або зазнали впливу її діяльності.

3. Які звернення можуть подаватися

3.1. Через механізм зворотного зв'язку можуть подаватися, зокрема:

- подяки;
- пропозиції щодо покращення роботи;
- повідомлення про труднощі або ризики;
- скарги;
- повідомлення про неетичну поведінку;
- повідомлення про порушення принципів або внутрішніх політик Організації;
- повідомлення про можливі порушення доброчесності, зловживання або інші серйозні занепокоєння.

3.2. Цей Механізм не обмежує право особи звертатися також безпосередньо до Організації електронною поштою, до Голови Організації, до Правління або, за потреби, до компетентних органів.

4. Канали подання звернень

4.1. Організація забезпечує можливість подання звернень через:

- офіційну форму зворотного зв'язку / подання скарг, розміщену на вебсайті Організації;
- електронну пошту Організації;
- інші доступні канали комунікації, якщо це доречно в конкретній ситуації.

4.2. Станом на дату затвердження цього Механізму публічний канал подання звернень розміщений на сайті Організації у розділі: *«Про нас» -> «Зворотний зв'язок»*

4.3. Форма на сайті передбачає можливість подання:

- пропозиції;
- подяки;
- скарги.

4.4. Усі звернення, подані через форму на сайті, надходять на електронну адресу Організації та розглядаються відповідно до цього Механізму.

5. Основні принципи розгляду звернень

5.1. Організація розглядає звернення:

- конфіденційно;
- уважно;
- з повагою;

- без дискримінації;
- без упередженості;
- у розумний строк.

5.2. Організація не допускає переслідування, тиску, дискредитації або покарання особи, яка добросовісно подала звернення або повідомлення, навіть якщо після перевірки підозра не підтвердилася.

5.3. Анонімні звернення також можуть бути розглянуті, якщо вони містять достатньо змістовної інформації для первинної оцінки.

5.4. Якщо заявник або заявниця залишає контактні дані, Організація, за можливості, може надати відповідь або повідомити про отримання звернення.

6. Хто розглядає звернення

6.1. Первинний розгляд звернення здійснює Голова Організації або інша визначена відповідальна особа.

6.2. Якщо звернення:

- стосується Голови Організації;
- або існує ризик упередженого розгляду,

воно передається для розгляду Правлінню або іншій належно визначеній особі.

6.3. За потреби до розгляду можуть бути залучені інші особи, якщо це необхідно для належного з'ясування обставин і не створює конфлікту інтересів.

7. Порядок розгляду звернення

7.1. Після отримання звернення Організація здійснює первинну оцінку його змісту та визначає подальші дії.

7.2. Залежно від характеру звернення Організація може:

- запросити уточнення або додаткову інформацію;
- провести внутрішнє з'ясування обставин;
- звернутися за поясненнями до залучених осіб;
- тимчасово обмежити доступ до окремих процесів, ресурсів або взаємодій;
- передати питання на розгляд Правління;
- вжити організаційних, дисциплінарних або інших заходів реагування;
- повідомити донора або партнера, якщо цього вимагають обставини чи зобов'язання Організації;
- звернутися до компетентних органів у випадках, передбачених законодавством.

7.3. Якщо це доречно і безпечно, Організація може спершу прагнути до прояснення, пояснення та добровільного усунення проблеми. У випадках ризику шкоди, порушення принципів або серйозного порушення Організація застосовує необхідні захисні дії без зволікання.

8. Повідомлення про серйозні випадки

8.1. Якщо звернення стосується:

- можливого порушення доброчесності;
- корупційного порушення;
- серйозного зловживання;
- ризику для безпеки людей;
- або ситуації, що може мати значення для донора чи партнера,

Організація може повідомити відповідного донора або партнера у розумний строк після первинного з'ясування обставин та оцінки ризику.

9. Зберігання та конфіденційність

9.1. Інформація щодо звернень зберігається у спосіб, який відповідає принципам конфіденційності, належного документування та захисту чутливої інформації.

9.2. Доступ до інформації про звернення мають лише ті особи, для яких це необхідно в межах розгляду.

10. Прикінцеві положення

10.1. Голова Організації забезпечує впровадження цього Механізму та його практичне застосування.

10.2. Правління здійснює загальний нагляд за належним функціонуванням цього Механізму.

10.3. Цей Механізм набирає чинності з дати його затвердження.