

ПОЛІТИКА ЩОДО ЗБОРУ, ОБРОБКИ ТА РЕАГУВАННЯ НА ОТРИМАНИЙ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК І СКАРГИ Громадської організації «Центр досліджень і сприяння реформ» (ГО «ЦДСР»)

1. Сфера застосування та мета політики

Ця Політика є невід'ємною частиною Пакету інституційного розвитку Громадської організації «Центр досліджень і сприяння реформ» (надалі — ГО «ЦДСР»). Вона розроблена з метою побудови прозорого, доступного та надійного механізму взаємодії із бенефіціарами, партнерами, донорами, державними органами, а також членами команди та волонтерами ГО «ЦДСР».

Впровадження цієї Політики спрямоване на мінімізацію операційних ризиків, підвищення якості аналітичних та консалтингових послуг, а також на повну відповідність міжнародним критеріям підзвітності OECD DAC та Цілі сталого розвитку 16 (ЦСР 16). Організація розглядає будь-який зворотний зв'язок та скарги як інструмент внутрішнього контролю, вдосконалення та розбудови довгострокової довіри.

Дія цього документа поширюється на всі напрями діяльності ГО «ЦДСР», включаючи проведення польових досліджень, надання експертного консалтингу, реалізацію освітніх програм, роботу з волонтерами та взаємодію з контрагентами.

2. Терміни та визначення

- **Зворотний зв'язок (пропозиція)** — усне або письмове висловлення думки, коментаря, оцінки чи рекомендації щодо діяльності ГО «ЦДСР», її проєктів, публікацій чи аналітичних звітів, яке не містить ознак правопорушення чи вимоги про поновлення порушених прав.

- **Скарга** — звернення особи (заявника) з вимогою про захист або поновлення її прав, законних інтересів, які, на її думку, були порушені діями, бездіяльністю чи рішеннями співробітників, експертів або волонтерів ГО «ЦДСР» у процесі виконання ними своїх обов'язків.

- **Заявник** — будь-яка фізична або юридична особа (партнер, донор, респондент дослідження, волонтер, працівник), яка подає скаргу або пропозицію.
- **Реєстр скарг та пропозицій** — внутрішній конфіденційний журнал обліку, реєстрації та моніторингу статусів розгляду всіх отриманих ГО «ЦДСР» звернень.

3. Канали збору та подання звернень

Для забезпечення максимальної доступності ГО «ЦДСР» підтримує різноманітні канали отримання зворотного зв'язку та скарг:

- **Електронна пошта:** Спеціальна скринька для звернень та комплаєнсу: ngo@reform-ua.com.
- **Вебсайт платформи:** Окрема форма зворотного зв'язку та подання скарг на офіційному сайті www.reform-ua.com.
- **Польові канали:** Під час проведення соціологічних та ринкових досліджень у громадах респонденти мають право передати усну або письмову скаргу координатору дослідницької групи.
- **Анонімні звернення:** ГО «ЦДСР» приймає та розслідує анонімні скарги, якщо вони містять конкретну інформацію про факти корупції, шахрайства, порушення Кодексу етики або випадки сексуальної експлуатації та домагань (PSEA).

4. Процедура обробки та етапи розгляду скарг

Усі скарги проходять обов'язковий уніфікований цикл обробки відповідно до встановлених процедур:

Етап процедури	Зміст діяльності та регламент
1. Реєстрація	Кожне звернення протягом 24 годин з моменту отримання фіксується у Реєстрі скарг та пропозицій.

Етап процедури	Зміст діяльності та регламент
	Заявнику (якщо звернення не анонімне) надсилається підтвердження отримання із зазначенням реєстраційного номера.
2. Первинна оцінка	Виконавчий директор або уповноважений юрист оцінює скаргу на предмет належності до компетенції ГО «ЦДСР». Якщо скарга стосується діяльності сторонніх організацій, заявнику надається обґрунтована відповідь із наведенням доказів некомпетенції.
3. Розслідування	Для розгляду суттєвих порушень функції Етичної комісії виконує Правління Організації. Перевірка фактів здійснюється неупереджено, без залучення осіб, щодо яких подано скаргу (уникнення конфлікту інтересів). Термін розгляду — до 15 календарних днів.
4. Прийняття рішення та відповідь	За результатами перевірки формується офіційна письмова відповідь заявнику. У разі підтвердження порушень ГО «ЦДСР» вживає негайних заходів щодо відновлення прав заявника та притягнення винних осіб до відповідальності.

5. Захист заявників та конфіденційність

ГО «ЦДСР» гарантує абсолютний захист від будь-яких форм тиску, переслідувань, погроз або дискримінації щодо осіб, які добросовісно подають скарги чи пропозиції. У разі здійснення тиску на заявника всередині ГО «ЦДСР», винні особи негайно відсторонюються від виконання обов'язків та підлягають звільненню.

Уся інформація, отримана у зверненнях (включаючи персональні дані заявників, свідків, чутливі фінансові чи проєктні дані), є суворо конфіденційною. Вона використовується виключно для цілей внутрішнього розслідування. Доступ до матеріалів справи має обмежене коло осіб, визначене рішенням Правління.

6. Маршрутизація критичних та специфічних скарг

Скарги, що стосуються звинувачень у корупції, фінансових маніпуляціях, плагіаті або порушенні дослідницької етики, автоматично перенаправляються на розгляд Ревізійної комісії ГО «ЦДСР». Скарги, що містять ознаки кримінальних правопорушень, після внутрішнього аналізу за рішенням керівництва та за погодженням із юристом передаються до правоохоронних органів України.

Усі звернення, пов'язані із захистом від сексуальної експлуатації та домагань (PSEA), розглядаються конфіденційно протягом 48 годин із залученням сертифікованих фахівців відповідно до міжнародних гуманітарних протоколів.

7. Інформування бенефіціарів та аналіз ефективності

Інформація про можливість, формати та канали подання скарг та пропозицій має бути відкритою та доступною. ГО «ЦДСР» розміщує тексти-роз'яснення на офіційному сайті, сторінці у Facebook, а також включає ці дані до інформаційних буклетів під час проведення публічних заходів та тренінгів.

Виконавчий директор раз на пів року готує зведений знеособлений аналітичний звіт щодо характеру отриманих скарг та пропозицій для Правління ГО «ЦДСР». Цей звіт використовується для коригування операційних планів, оновлення внутрішніх політик та підвищення інституційної ефективності ГО.

8. Відповідальність та контроль

Персональну відповідальність за функціонування системи збору скарг, ведення Реєстру та контроль своєчасності підготовки відповідей несе Виконавчий директор ГО «ЦДСР». Нагляд за дотриманням цієї Політики та контроль за діяльністю Виконавчого директора покладається на Правління ГО «ЦДСР».

З Політикою щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги ознайомлений(а) та зобов'язуюсь її дотримуватись:

ПІБ:

Посада / Роль в ГО «ЦДСР»:

Дата: «___» _____ 20__ р. Підпис: _____