

**БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «САПОРТ ХЕРСОН»**

*Юридична адреса: 03035, м. Київ, провулок Ярослава Хомова, буд. 14 А.
Код ЄДРПОУ 44834913*

НАКАЗ

«06» 01 2025 р.

м. Київ

№ 19

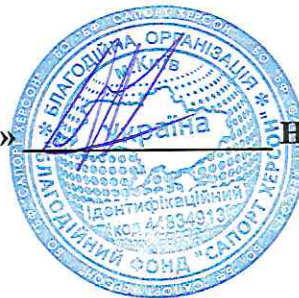
**Про затвердження Політики розгляду скарг
Благодійної організації «Благодійний фонд
«Сапорт Херсон»**

Відповідно до статуту Благодійної організації «Благодійний фонд
«Сапорт Херсон»

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Політику розгляду скарг Благодійної організації «Благодійний фонд «Сапорт Херсон»
2. Призначити відповідальною особою голову фонду Нісара Ахмада
3. Голові фонду ознайомити працівників фонду з усіма положеннями
4. Контроль за виконанням наказу залишаю за головою фонду

**Голова Благодійної організації
«Благодійний фонд «САПОРТ ХЕРСОН»**



Нісар АХМАД



**БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ
«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «САПОРТ ХЕРСОН»**

Юридична адреса: 03035, м. Київ, провулок Ярослава Хомова, буд. 14 А.

Код ЄДРПОУ 44834913, e-mail: sup.kherson22@gmail.com

**CHARITABLE ORGANIZATION
«CHARITABLE FOUNDATION «SUPPORT KHERSON»**

Legal address: Yaroslav Khomov lane, 14 A, Kyiv, 03035

Code 44834913, e-mail: sup.kherson22@gmail.com

**Політика розгляду скарг Благодійної організації «Благодійний фонд
«Сапорт Херсон»**

Загальні відомості про документ	
Версія документа	Версія 1
Перелік посад (осіб), кого стосується цей документ	Працівники та волонтери БО «БФ «Сапорт Херсон»
Документ затверджено (посада, ПІБ)	Голова БО «БФ «Сапорт Херсон» Нісар Ахмад
Дата затвердження документу	06.01.2025
Період перегляду документу	за необхідністю, згідно вимог законодавства

**Голова Благодійної організації
«Благодійний фонд «САПОРТ ХЕРСОН»**



Нісар АХМАД

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	4
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.....	5
3. ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ.....	6
4.СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ ПОЛІТИКИ.....	7
5. ПОРЯДОК ПОДАННЯ СКАРГ.....	8
6. ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ.....	9
7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ.....	10
8. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ.....	11
9. ЗМІНИ ДО ПОЛІТИКИ ТА ЇЇ ОПРИЛЮДНЕННЯ.....	12
10.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ.....	13
11.ЗАХИСТ ВІД ПЕРЕСЛІДУВАНЬ ТА ПОМСТИ.....	14
12.КОНФІДЕЦІЙНІСТЬ.....	15

ПОЛІТИКА РОЗГЛЯДУ СКАРГ БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «САПОРТ ХЕРСОН» (надалі - Благодійний фонд)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця Політика розгляду скарг (далі – «Політика») встановлює процедуру та порядок подання, обліку, розгляду та вирішення скарг, що надходять до Благодійного фонду (далі – «Фонд»).

1.2. Метою цієї Політики є забезпечення справедливого, прозорого та ефективного механізму розгляду скарг від бенефіціарів, донорів, волонтерів, працівників та інших зацікавлених сторін.

1.3. Ця Політика розроблена відповідно до чинного законодавства України, Статуту Фонду та міжнародних стандартів у сфері благодійної діяльності.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. **Скарга** – письмове або усне звернення фізичної або юридичної особи щодо незадоволення діями, бездіяльністю або рішеннями Фонду, його працівників, волонтерів або партнерів.

2.2. **Заявник** – фізична або юридична особа, яка подає скаргу.

2.3. **Відповідальна особа** – співробітник Фонду, призначений керівництвом для розгляду скарг.

3. ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

3.1. **Доступність** – процедура подання скарг має бути простою, зрозумілою та доступною для всіх зацікавлених сторін.

3.2. **Об'єктивність** – кожна скарга має бути розглянута неупереджено, без дискримінації та упередженості.

3.3. **Своєчасність** – скарги розглядаються у встановлені терміни без необґрунтованих затримок.

3.4. **Конфіденційність** – інформація, отримана в процесі розгляду скарги, не підлягає розголошенню без згоди заявника, крім випадків, передбачених законодавством.

3.5. **Відповідальність** – за результатами розгляду скарги приймаються обґрунтовані рішення, і вживаються відповідні заходи.

4.СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ ПОЛІТИКИ

4.1. Дана Політика поширюється на всю Команду Фонду, включаючи осіб з повною трудовою зайнятістю, неповною зайнятістю або тимчасових працівників, підрядників, замовників, партнерських організацій, що співпрацюють з Фондом в процесі реалізації проектів чи організаційної діяльності, усіх, хто надає послуги за договором та опосередковано на бенефіціарів та інші сторони, які є учасниками фінансових чи інших відносин із Фондом, кожен з котрих мають право на захист.

4.2. Неправомірні дії включають (але не обмежуються) переліченими нижче питаннями:

4.2.1. Фінансові правопорушення, включаючи крадіжки, корупційні правопорушення, шахрайство, відмивання грошей та нецільове використання допомоги.

4.2.2. Невиконання будь-яких юридичних зобов'язань взятих на себе під час взаємодії з Фондом.

4.2.3. Конфлікт інтересів, у тому числі непотизм (кумівство).

4.2.4. Службова недбалість.

4.2.5. Сексуальні правопорушення, включаючи сексуальне насильство, домагання або експлуатацію.

4.2.6. Зловживання або експлуатація дітей, вразливих дорослих.

4.2.7. Небезпека для здоров'я та безпеки людей або шкода навколишньому середовищу під час виконання обов'язків в рамках реалізації програм Фонду.

4.2.8. Неналежна поведінка або неетична поведінка представників команди Фонду.

4.2.9. Діяльність, яка може зашкодити репутації Фонду.

4.2.10. Навмисне приховування інформації, що стосується будь-якого з перерахованих вище питань.

4.2.11. Зловживання службовим становищем, харасмент, дискримінація

4.2.12.Порушення політик Фонду.

5. ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ СКАРГ

5.1. Скарги можуть подаватися в таких формах:

- письмово на поштову адресу Фонду;
- електронною поштою на офіційну електронну адресу Фонду;
- через форму зворотного зв'язку на офіційному веб-сайті Фонду;
- усно під час особистого прийому керівництвом Фонду;
- за телефоном гарячої лінії Фонду.

5.2. Скарга повинна містити:

- прізвище, ім'я, по батькові (найменування) заявника;
- контактну інформацію заявника (поштова адреса, електронна пошта, телефон);
- зміст скарги (опис ситуації, дати, імена осіб, причетних до ситуації);
- документи або інші матеріали, що підтверджують обставини, викладені у скарзі (за наявності);
- дату подання та підпис заявника (для письмових скарг).

5.3. Анонімні скарги приймаються до розгляду лише у випадках, коли вони містять інформацію про порушення законодавства, корупційні дії або інші серйозні порушення, які можуть завдати шкоди діяльності Фонду або його репутації.

6. ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

6.1. Реєстрація скарги:

- Всі скарги, що надходять до Фонду, реєструються в спеціальному журналі;
- Кожній скарзі присвоюється унікальний реєстраційний номер;
- Заявнику надсилається підтвердження про отримання скарги протягом 3 робочих днів.

6.2. Попередній розгляд скарги:

- Відповідальна особа проводить первинний аналіз скарги протягом 5 робочих днів;
- Визначається, чи належить скарга до компетенції Фонду;
- У разі необхідності, від заявника може бути запитана додаткова інформація.

6.3. Розгляд скарги по суті:

- Відповідальна особа проводить повний розгляд скарги, збирає необхідну інформацію та документи;
- За необхідності, проводяться консультації з іншими співробітниками або зовнішніми експертами;
- У складних випадках може бути створена спеціальна комісія для розгляду скарги.

6.4. Прийняття рішення:

- За результатами розгляду скарги приймається обґрунтоване рішення;
- Рішення має містити чіткі висновки щодо обґрунтованості скарги та заходи, які будуть вжиті;
- Рішення затверджується керівництвом Фонду.

6.5. Повідомлення заявника:

- Заявник отримує письмову відповідь про результати розгляду скарги;
- Відповідь має бути викладена зрозумілою мовою і містити пояснення прийнятого рішення;
- У разі відмови у задоволенні скарги, заявнику надається вичерпне обґрунтування такого рішення.

6.6. Конфлікт інтересів

- Відповідальною особою не може бути особа, що має конфлікт інтересів як зі скаржником (у випадках коли відома особистість скаржника), так і з потенційним порушником. Для цього на початку розслідування відповідальна особа зобов'язана розкрити всі конфлікти інтересів, якщо такі мають місце, що обов'язково має бути зазначено у документах розслідування

7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

7.1. Загальний термін розгляду скарги не повинен перевищувати 30 календарних днів з дня її реєстрації.

7.2. У виняткових випадках, коли необхідне проведення додаткової перевірки або отримання додаткової інформації, термін розгляду може бути продовжений, але не більше ніж на 15 календарних днів, про що заявник повідомляється письмово.

7.3. Скарги, що стосуються термінових питань (загрози життю та здоров'ю, серйозних порушень прав людини) розглядаються невідкладно, але не довше 5 робочих днів.

8. МОНІТОРИНГ ТА ЗВІТНІСТЬ

8.1. Фонд веде облік та аналіз всіх отриманих скарг для виявлення системних проблем та вдосконалення своєї діяльності.

8.2. Щоквартально готується внутрішній звіт про отримані скарги, результати їх розгляду та вжиті заходи.

8.3. Узагальнена інформація про скарги та результати їх розгляду включається до щорічного звіту Фонду.

9. ЗМІНИ ДО ПОЛІТИКИ ТА ЇЇ ОПРИЛЮДНЕННЯ

9.1. Ця Політика затверджується рішенням Правління Фонду і набуває чинності з дня її затвердження.

9.2. Зміни та доповнення до цієї Політики вносяться рішенням Правління Фонду.

9.3. Текст цієї Політики має бути доступний на офіційному веб-сайті Фонду та в приміщенні Фонду.

10.ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ

10.1.Виявлення доказів неприпустимої та неправомірної поведінки з боку Команди Фонду та третіх сторін є підставою для заходів впливу, включаючи, але не обмежуючись, попередженням, стягненням збитків, відстороненням від службових обов'язків, розірванням трудового договору чи іншого документу, який пов'язує відносинами з Фондом, передачею доказів до відповідних державних органів з метою адміністративного/кримінального розслідування та судового розгляду або будь-якою іншою дією, що вважається відповідною та справедливою, враховуючи ступінь серйозності порушення, у відповідності до законодавства.

10.2.Заходи впливу також можуть бути застосовані до управлінського персоналу, який свідомо допускає продовження таких дій.

11. ЗАХИСТ ВІД ПЕРЕСЛІДУВАНЬ ТА ПОМСТИ

11.1. Будь-яка особа має бути захищена від переслідувань, залякування, помсти, дискримінації чи інших негативних дій зі сторони Команди Фонду чи третіх сторін через подання скарги, чи її дій в рамках її розслідування, включаючи відмову в підтримці, відмову в доступі до інформації чи процедур Фонду, розкриття захищеної інформації скарги чи розслідування, тобто будь-якого прямого або опосередкованого зловживання владою, щоб завадити Скаржникові в реалізації його/її прав в виконанні його/її обов'язків та отриманні підтримки Фонду.

11.2. Мають право на захист від переслідувань як Скаржники, так і Команда Фонду, бенефіціари чи інші сторони, що надали допомогу у вказаному розслідуванні, і цей захист доступний і в тому разі, якщо скарга була встановленою необґрунтованою.

11.3. Будь-яка особа, що вважає, що його/її за повідомлення або розкриття неприйнятної поведінки переслідують в будь-якій формі, повинна негайно повідомити про це як про порушення, слідуючи положенням цієї Політики та/або передати цю інформацію Наглядовій раді.

11.4. З метою попередження порушень Фонд повинен публічно ознайомити свою Команду та клієнтів про потенційні дисциплінарні дії, що запроваджуватимуться по відношенню до кожного за неправомірні дії з метою помсти.

12. КОНФІДЕЦІЙНІСТЬ

12.1. Фонд заохочує кожного, хто повідомляє про порушення або неприйнятну поведінку, вказувати своє ім'я та контакти у повідомленні для комунікації щодо ходу розслідування цього порушення та отримання необхідних уточнень. Однак, повідомлення можуть надходити повністю анонімно.

12.2. Зміст та деталі скарги будуть зберігатися з максимально можливим ступенем конфіденційності.

12.3. Окремо розглядаються ті випадки, коли розкриття інформації необхідно у рамках проведення розслідування та прийняття певних коригуючих дій, відповідно до чинного законодавства та положень, за згоди Скаржника. Проте Фонд залишає за собою право передавати будь-які справи чи скарги щодо Предмету скарги відповідним правоохоронним органам.

12.4. Розкриття інформації по розгляду скарги відповідальною особою, іншими залученими до розгляду скарги Командою Фонду третім сторонам - недопустиме. Порушення конфіденційності під час або після проведення розслідування буде розглядатися як серйозне дисциплінарне порушення та може призвести до дисциплінарних заходів, включаючи звільнення з роботи. Залежно від обставин така поведінка може призвести й до інших дій, включаючи цивільні позови.