

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

---

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

**НАКАЗ**

“10” 02 2024р.

м. Київ

№ 10

**Про затвердження Політики  
підзвітності бенефіціара  
Благодійної організації «Благодійний фонд  
«Сапорт Херсон»**

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

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Політику підзвітності бенефіціара 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 підзвітності бенефіціара 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	10.02.2024
Період перегляду документу	за необхідністю, згідно вимог законодавства

Голова Благодійної організації  
«Благодійний фонд «САПОРТ ХЕРСОН»

Нісар АХМАД

10.02.2024



**1. Мета та завдання** Політика підзвітності бенефіціара має на меті забезпечити прозорість, ефективність та відповідальність у діяльності Благодійного Фонду "Support Kherson". Завданням є створення механізму розгляду скарг та реагування на них, що дозволяє бенефіціарам висловлювати свої потреби та отримувати своєчасну підтримку.

**2. Канали для зворотнього зв'язку** Бенефіціари можуть отримати інформацію про активності фонду та залишити свої відгуки за допомогою наступних ресурсів:

- Сайт фонду: [support-kherson.com.ua](http://support-kherson.com.ua)
- Телеграм-канал: @GumSuppKherson
- Інстаграм: <https://www.instagram.com/support.kherson/>
- Фейсбук: <https://www.facebook.com/support.kherson>
- Гаряча лінія: +38 (095) 071 34 20
- Електронна пошта: [sup.kherson22@gmail.com](mailto:sup.kherson22@gmail.com)

### **3. Механізм розгляду скарг**

#### **1. Отримання скарги:**

- Скарги можуть бути подані через сайт, соціальні мережі, гарячу лінію, або особисто волонтерам фонду.
- Записи скарг фіксуються в окремій базі даних.

#### **2. Реєстрація скарги:**

- Кожна скарга отримує унікальний номер для подальшого відстеження.
- Бенефіціару надається підтвердження отримання скарги та інформація про подальші кроки.

#### **3. Розгляд скарги:**

- Скарга передається відповідальному за її розгляд співробітнику або волонтеру.
- Відповідальна особа проводить аналіз ситуації та, за потреби, контактує з бенефіціаром для уточнення деталей.

#### **4. Рішення по скарзі:**

- Після розгляду скарги приймається рішення щодо подальших дій (вирішення проблеми, надання допомоги тощо).
- Бенефіціар інформується про результати розгляду скарги.

#### **5. Відстеження виконання рішень:**

- Всі дії по вирішенню скарг фіксуються та відстежуються до повного виконання.
- Періодичний перегляд та аналіз скарг для покращення роботи фонду.

### **4. Роль волонтерів**

- Волонтери відіграють ключову роль у виявленні та підтримці домогосподарств, що потребують допомоги.
- Налагодження ефективної комунікації з місцевими органами влади для отримання актуальної інформації про потенційних бенефіціарів.
- Активна обробка запитів, які надходять на електронну пошту, соц. мережі та за телефоном фонду.

## **5. Відповідальність та прозорість**

- Всі процеси повинні бути максимально прозорими, щоб бенефіціари могли впевнено звертатися до фонду.
- Регулярні звіти про розглянуті скарги та вжиті заходи публікуються на офіційних ресурсах фонду.