



ПРОЦЕДУРА ОТРИМАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ГО

ЗМІСТ

1. Сфера застосування.....	2
2. Терміни та визначення	2
3. Процедура отримання та розгляду скарг та пропозицій	2
4. Інформування клієнтів про процедуру подання скарги	5
5. Відповідальність	5

1

Сфера застосування

З метою покращення якості надання послуг, Клієнтам організації та Працівникам і Волонтерам надано можливість повідомляти про будь-які невдоволення, скарги та пропозиції, які вони можуть мати стосовно дій [вказати НАЗВУ ОРГАНІЗАЦІЇ]. На додачу до постійного моніторингу послуг та механізмів для отримання зворотного зв'язку від клієнтів, працівників процес подання скарг та пропозицій дає можливість відповідати на питання, які дозволяють покращувати якість надання підтримки.

Процес подання скарг та пропозицій надає Клієнтам/Працівникам/Волонтерам можливість та різні варіанти отримання відповіді на питання, які їх турбують. Реагування на скарги та пропозиції Клієнтів відбувається в той спосіб, який видається їм найбільш зручним, і уможливорює розв'язання проблем найбільш ефективними та відповідними методами (можуть різнитися залежно від конкретної скарги).

2

Терміни та визначення

Скарга — письмова чи усна заява про незаконні або неправильні дії якої-небудь особи, установи.

Скарга громадян — один з видів звернення громадян з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб

3

Процедура отримання та розгляду скарг та пропозицій

Інструменти, які Клієнти можуть використовувати для повідомлення та вирішення своїх скарг:

Для повідомлення та вирішення своїх скарг та пропозицій Клієнти/Працівники/Волонтери можуть використовувати:

- усно;
- подання скарги, пропозицій та письмових відгуків через електронну скриньку для розгляду керівником ГО ;
- подання письмової скарги безпосередньо співробітнику або керівнику ГО.

Строк для розгляду скарг та пропозицій:

Строки розгляду скарг та пропозицій становлять:

5 **[вказати зручну для Вас кількість днів]** робочих днів після отримання від клієнта/працівника/волонтера.

4

Регулярність перевірки звернень та відповідальні особи

Регулярність перевірки звернень через електронну скриньку становить один раз на тиждень **[або вказати зручну періодичність]**. Відповідальна особа щотижня в п'ятницю перевіряє наявність скарг та пропозицій, які надійшли на скриньку, проводить розслідування та готує відповідь клієнту.

Відповідальними за розгляд звернень, які надійшли на електронну пошту є **[вказати відповідального]**.

Контакти:

[ПІБ та посада], номер тел: +38093

Електронна скринька: @gmail.com

Адреси, які клієнти/працівники/волонтери можуть використовувати для повідомлення скарг та пропозицій:

- подання письмової скарги менеджменту або керівнику ГО за адресою: 00000, м. Київ, вул. ;
- подання усної скарги телефоном, контактний телефон для запису: +38 044 ;
- подання письмової скарги через електронну скриньку: @gmail.com

5

Процедура розгляду скарги

Відповідно до типу скарги призначається відповідальна особа, яка буде проводити розслідування.

Типи скарг:

- захист прав людини;
- трудове законодавство;
- якість послуг;
- правила етики та поведінки;
- розголошення інформації;
- шахрайські дії;
- порушення законодавства.

Скарга ретельно розглядається відповідальним особами, збираються та розглядаються усі докази і за результатами проведеного розслідування відбувається підготовка звіту про результати внутрішнього розслідування із подальшими рекомендаціями.

На основі висновків внутрішнього розслідування готують відповідь на скаргу.

Після проведення розслідування та встановлення причин, відповідальна особа готує офіційну відповідь на скаргу у письмовій формі із підписом директора/керівника та надсилають її електронною поштою, або рекомендованим листом.

Відповідь на скаргу, або пропозиції може містити:

- задоволення скарги;
- компенсація завданої шкоди;
- відмова у задоволенні скарги;
- інформацію про невірну адресацію скарги.

Якщо скарга стосується чутливої інформації, то слід пам'ятати, що результати розслідування будь-якої скарги повинні бути розголошені та/або обговорені тільки з тими особами, які мають законну потребу в доступі до цієї інформації і є важливими для розслідування.

Будь-яке рішення про співпрацю з органами державної влади, регулятивними органами та/або зовнішніми аудиторамі має бути попередньо схвалене юристом, який визначить процедуру, що має бути запроваджена, та відповідальних за її проведення осіб.

Усі скарги та відповіді заносять у реєстр скарг та пропозицій.

У випадку, якщо під час розслідування встановлено що скарга не стосується компетенції організації, то про це повідомляють Заявнику у відповіді на скаргу із наведенням відповідних доказів.

6

Інформування клієнтів/працівників про процедуру подання скарг та пропозицій

Клієнти/працівники/волонтери повинні бути поінформовані про процедуру подання скарг та пропозицій.

Клієнти або працівники, які подають скаргу мають бути захищені від тиску або погроз. У випадку здійснення на них тиску або погроз вони повинні повідомити керівництво організації, або діяти згідно вимог законодавства.

Письмова інформація щодо можливості подання скарги та пропозицій, у тому числі через електронну скриньку, повинна бути доступною для всіх Клієнтів та Працівників у різних форматах (матеріали розміщені на сайті та Фейсбук сторінці, а також інформаційних матеріалах щодо діяльності ГО).

7

Конфіденційність

Вся інформація, отримана у зверненнях, є конфіденційною і використовується лише для цілей її розгляду. Персональні дані заявників обробляються відповідно до законодавства про захист персональних даних.

Відповідальність

Відповідальним за розробку цієї процедури є _____

Відповідальним за моніторинг відповідності цієї процедури є _____