



# ІНСТРУКЦІЯ З РОЗРОБЛЕННЯ ПОЛІТИКИ ЩОДО ЗБОРУ, ОБРОБКИ ТА РЕАГУВАННЯ НА ОТРИМАНИЙ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК І СКАРГИ

# ЗМІСТ

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Пояснення важливості Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги .....                    | 2  |
| Процес розроблення Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги .....                      | 3  |
| Етап 1. Підготовка .....                                                                                                         | 3  |
| Етап 2. Визначення цілей і завдань Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги .....      | 5  |
| Етап 3. Визначення структури політики .....                                                                                      | 6  |
| Етап 4. Визначення зацікавлених осіб та їхніх потреб .....                                                                       | 6  |
| Етап 5. Розроблення механізмів збору зворотного зв'язку .....                                                                    | 6  |
| Етап 6. Розроблення процедури обробки та реагування на зворотний зв'язок і скарги .....                                          | 7  |
| Етап 7. Визначення відповідальних осіб та їхніх функціональних обов'язків .....                                                  | 7  |
| Етап 8. Планування процесу розроблення політики .....                                                                            | 7  |
| Етап 9. Узгодження та підготовка до впровадження (після зустрічі) .....                                                          | 7  |
| Етап 10. Моніторинг та оцінювання ефективності політики .....                                                                    | 8  |
| Рекомендації щодо створення шаблону Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги .....     | 9  |
| Наступні кроки після заповнення шаблону Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги ..... | 14 |

## Пояснення важливості Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги

**Політика щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги** – це офіційний документ, що містить набір процедур, які регламентують те, як організація приймає, аналізує та реагує на відгуки, пропозиції та скарги від своїх бенефіціарів, партнерів, клієнтів та/або працівників.

Мета створення цієї політики полягає в тому, щоб надати працівникам організації та зовнішнім зацікавленим сторонам прозорий та передбачуваний механізм розслідування порушених ними питань. Крім того, ця політика повинна передбачати мінімальні вимоги до працівників, які займаються узгодженням і розслідуванням скарг працівників і зовнішніх зацікавлених сторін.

Ці поради слід враховувати та впроваджувати в усі подальші дії, а також розглядати їх сукупно з Кодексом етики та поведінки та іншими політиками, принципи яких повністю відповідають викладеним у цьому документі положенням.

Основні цілі впровадження Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги в організації:

- **Прозорість і довіра.** Щоб усі знали, як залишити відгук або скаргу, і були впевнені, що їхній голос не залишиться поза увагою. Це допомагає організації будувати довірчі стосунки з бенефіціарами, а також з партнерами та донорами.

*Приклад:* Громадська організація запровадила гарячу лінію для приймання відгуків та скарг. Один із бенефіціарів повідомив, що не отримав допомогу, хоча подавав заявку. Після перевірки виявилось, що стався технічний збій. Організація швидко виправила ситуацію та відкрито повідомила про це в соціальних мережах, що підвищило довіру до неї з боку громади.

- **Покращення роботи.** Відгуки допомагають організації краще розуміти, що робиться вдало, а що потрібно вдосконалити. Це у свою чергу дає змогу ефективніше використовувати ресурси.

*Приклад:* Під час проведення соціального проекту фонд отримав зворотний зв'язок, що деякі учасники не можуть відвідати заходи з причини невідповідного часу їх проведення. Організатори проаналізували ситуацію та перенесли події на зручніший для більшості учасників час, що дозволило залучити на них більше людей.

- **Швидке розв'язання проблем.** Якщо виникають непорозуміння чи надходять скарги, важливо розв'язати проблему якомога швидше, щоб уникнути конфліктів і зберегти гарну репутацію.

*Приклад:* Бенефіціари благодійного фонду повідомили, що гаряча лінія для консультацій часто перевантажена і вони не можуть швидко отримати відповіді. Організація оперативно розширила команду операторів та запровадила чат-бот для автоматичного надання базової інформації, що значно зменшило час очікування.

- **Краща комунікація.** Організації важливо чути думку громади, щоб краще розуміти її потреби й відповідно коригувати свою роботу.

*Приклад:* Після проведення опитування серед мешканців громади організація дізналася, що людям бракує юридичних консультацій щодо отримання статусу ВПО. У відповідь на це було запроваджено безкоштовні консультації юриста двічі на тиждень.

- **Захист прав усіх учасників.** Забезпечення можливості для співробітників висловити свою думку чи повідомити про проблему, справедливий та неупереджений розгляд усіх питань.

*Приклад:* Працівники громадської організації повідомили, що в них недостатньо можливостей для висловлення своєї думки щодо роботи. У відповідь керівництво запровадило анонімні опитування та регулярні зустрічі, на яких співробітники можуть пропонувати ідеї та висловлювати занепокоєння.

## Процес розроблення Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги

### Дисклеймер

Цей шаблон є базовою версією Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги. Він може не задовольняти вимоги всіх донорів або не охоплювати всі процеси в організації. Його організації можуть використовувати як основу для розроблення власних внутрішніх політик щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги від працівників і бенефіціарів.

Залежно від конкретних вимог донорів або внутрішніх потреб організації можуть адаптувати та доопрацьовувати цю політику з огляду на додаткові вимоги та специфікацію своєї діяльності.

Цей документ є внутрішнім регламентом організації та покликаний встановити чіткі процедури збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги. Політика спрямована на підвищення прозорості, ефективності та якості взаємодії з бенефіціарами, партнерами та співробітниками.

Документ не є юридично зобов'язуючим, але регламентує внутрішні стандарти та підходи до розгляду відгуків і скарг, спрямованих на вдосконалення діяльності організації.

Ми склали цю покрокову інструкцію, щоб допомогти оптимізувати процес розроблення Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги.

### Підготовка до розроблення Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги

Розробка ефективної Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги потребує ретельної підготовки. На цьому етапі слід визначити основні елементи документа, щоб він враховував потреби організації та всіх зацікавлених сторін.

#### Основні етапи:

#### Етап 1. Підготовка

Перш ніж створювати політику, необхідно ретельно підготуватися, визначивши основні аспекти, які забезпечать її ефективність і практичне застосування.

Підготовчий етап допоможе:

- **Зрозуміти, що важливо для організації:** визначити, як організація ставиться до відгуків і скарг та як це корелює з її місією та принципами.
- **Визначити, як відгуки та скарги будуть отримуватися та обговорюватися** (з огляду на наявні ресурси).
- **Поміркувати про інклюзивні способи отримання скарг та пропозицій** (це може бути, наприклад, відповідна форма на сайті з великими літерами, можливість надіслати відеозвернення жестовою мовою тощо).
- **Дізнатися думку працівників:** зібрати думки людей, щоб політика була актуальною і відповідала реальним викликам, з якими вони стикаються у роботі.
- **Передбачити можливі проблеми:** визначити, які труднощі можуть виникнути під час розгляду скарг, і заздалегідь продумати шляхи їх розв'язання.
- **Продумати структуру документа:** політика має бути зрозумілою та легкою у використанні, чітко вказувати, як обробляти скарги та швидко реагувати на них.

### **На підготовчому етапі необхідно:**

1. Якщо у вас уже є канали для збору відгуків та скарг, то варто провести опитування серед співробітників організації, які безпосередньо працюють із відгуками та скаргами.

*Наприклад*, ви можете створити та розіслати співробітникам анонімну чи відкриту анкету-опитувальник, додавши до неї такі запитання:

- Наскільки зрозумілими та доступними є наявні в організації канали для збору зворотного зв'язку?
- Чи можуть працівники організації подати скаргу?
- Чи достатньо часу та ресурсів для обробки отриманих відгуків?
- Чи є чітка процедура реагування на скарги та відгуки? Чи дотримуються її всі співробітники?
- Які проблеми виникають під час обробки зворотного зв'язку?
- Чи є доступною анкета зворотного зв'язку для наших бенефіціарів на сайті тощо?
- Чи збираємо ми зворотний зв'язок від бенефіціарів, з якими давно співпрацюємо?
- Як швидко відгуки та скарги обробляються? І чи є можливість пришвидшити реагування?
- Чи відчуваєте ви підтримку з боку керівництва під час обробки скарг та відгуків?

Це опитування допоможе виявити проблеми, з якими стикаються співробітники у роботі, та визначити області для вдосконалення політики.

1.1. Якщо в організації наразі відсутні *канали для збору відгуків та скарг*, то можна надіслати всім працівникам таку анонімну анкету:

- Чи знаєте ви, до кого можна звернутися в разі виникнення проблем або конфліктів на роботі?
- Чи відчували ви коли-небудь ніяковість або небезпеку, коли висловлювали свою думку чи вказували на якусь проблему?
- Як вам було б зручно подавати скарги або зворотний зв'язок?

- Як вам було б зручно подавати скарги або зворотний зв'язок бенефіціарам організації?
- Які, на вашу думку, проблеми найчастіше замовчуються в колективі?
- Наскільки ви впевнені, що ваша скарга буде розглянута об'єктивно та конфіденційно?

Якщо в організації вже розроблена процедура збору та обробки скарг та є певна історія, потрібно *проаналізувати поточну ситуацію, а саме:*

1. **Здійснити аналіз наявних каналів для збору зворотного зв'язку:** перевірити, які канали використовуються для отримання відгуків (онлайн-форми, гарячі лінії, електронна пошта, особисті зустрічі, анкети тощо).
2. **Оцінити ефективність існуючої системи обробки відгуків:** визначити швидкість та якість обробки звернень, виявити проблеми, такі як затримки чи некоректна обробка інформації.
3. **Призначити відповідального за розроблення документа співробітника.** Це може бути HR-працівник, адміністратор чи менеджер організації.
4. **Проаналізувати анкетні відповіді працівників,** виділити основні пункти, які є важливими та спільними у відповідях.
5. **Організувати зустріч із командою** для обговорення та аналізу існуючих механізмів збору, обробки та реагування на зворотний зв'язок і скарги.

## Етап 2. Визначення цілей і завдань Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги

1. Організуйте **детальне обговорення**, на якому проаналізуйте поточну ситуацію, визначте та запишіть відповіді на такі запитання:
  - Які є основні проблеми з отриманням та розглядом звернень / відгуків?
  - Які типові запити можливі? Від кого?
  - Чи розмежовуються відгуки від працівників і бенефіціарів?
  - Як відбувається збір зворотного зв'язку сьогодні?
  - Як швидко обробляються звернення?
  - Як надається відповідь у разі відсутності можливості задовольнити потребу?
  - Який шлях звернення / відгуку від отримання до задоволення потреби чи відповіді? Які є «слабкі місця» на цьому шляху?

Обов'язково обговоріть із командою основні пункти анкети та зробіть попередні висновки ще до детального аналізу.

Для цього можна використовувати фліпчарт або окремий документ для візуалізації. Важливо, щоб відповідальна особа одразу записувала важливі коментарі та зауваження від команди.

2. Обговоріть та сформулюйте **головні цілі документа**, наприклад: покращення комунікації, підвищення якості послуг, забезпечення прозорості та швидке розв'язання конфліктів.

3. Визначте **головне завдання політики**, наприклад: створення чіткої системи збору та обробки зворотного зв'язку, визначення термінів реагування на скарги, встановлення відповідальних осіб за ці процеси.

Також на цій зустрічі можна розказати команді переваги наявності політики, як-от:

- чіткі правила (всі знають, як діяти у випадку отримання звернень чи скарг);
- ефективний розподіл ролей (усі знають, хто відповідає за реєстрацію, аналіз, комунікацію тощо);
- мінімізація ризиків (менше юридичних проблем і негативних відгуків);
- контроль якості (організація бачить свої помилки та усуває їх).

4. Додайте найбільш вдалі **приклади обробки звернень** із вашої практики, якщо такі були.

### Етап 3. Визначення структури політики

Політика щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги має містити такі розділи (пропонований перелік може змінюватися та розширюватися з огляду на роботу кожної окремої організації):

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

### Етап 4. Визначення зацікавлених осіб та їхніх потреб

1. Визначте, хто може подавати скарги та у якій формі. Це можуть бути бенефіціари, співробітники, партнери, донори та інші зацікавлені сторони.
2. Визначте та сформулюйте **потреби та очікування**, які можуть мати ці групи щодо зворотного зв'язку та реагування на скарги, наприклад, зручність використання, доступність каналів, конфіденційність тощо.

### Етап 5. Розроблення механізмів збору зворотного зв'язку

1. Визначте найбільш ефективні для вашої організації **канали для збору** зворотного зв'язку, наприклад, онлайн-форми, електронні опитування, гарячі лінії, зустрічі або анонімні анкети.
2. Створіть **інструменти** для збору зворотного зв'язку, наприклад, стандартні форми, опитувальники, шаблони для збору інформації.  
Важливо, щоб процес був зрозумілим і зручним для всіх учасників.
3. Поміркуйте, як **донести інформацію** про скарги та звернення до різних стейкхолдерів.

## Етап 6. Розроблення процедури обробки та реагування на зворотний зв'язок і скарги

Визначте кроки з обробки скарги:

1. Реєстрація скарги (підтвердження отримання звернення / скарги протягом двох днів).
2. Розгляд (аналіз скарги, можливість запиту додаткової інформації).
3. Ухвалення рішення (визначення способу розв'язання питання).
4. Надання відповіді заявнику (повідомлення про результати за допомогою електронної пошти чи в інший визначений спосіб).
5. Оскарження рішення (якщо заявник не задоволений відповіддю).

*Наприклад:* «Скарги розглядаються впродовж 10 робочих днів. У разі потреби заявник може подати апеляцію».

## Етап 7. Визначення відповідальних осіб та їхніх функціональних обов'язків

1. Призначте конкретних осіб (групу осіб), відповідальних за приймання, обробку та реагування на зворотний зв'язок і скарги.
2. Визначте функціональні обов'язки відповідальних осіб, наприклад: менеджер реєструє звернення, передає керівнику ГО для розгляду; керівник розглядає та ухвалює рішення; менеджер готує відповідь.

## Етап 8. Планування процесу розроблення політики

1. Призначте осіб (робочу групу), відповідальних за складання політики. Це може бути керівник ГО чи HR-спеціаліст.
2. Визначте терміни підготовки, узгодження та впровадження документа, наприклад:
  - 2 тижні на підготовку;
  - 2 тижні на узгодження;
  - 1 місяць на впровадження.
3. Узгодьте процедуру затвердження політики керівництвом, наприклад: офіційне голосування; підписання керівником організації.

## Етап 9. Узгодження та підготовка до впровадження (після зустрічі)

Після того як робоча група підготує політику, її потрібно узгодити та надати всім співробітникам для ознайомлення.

1. Узгодьте політику згідно з процедурою.
2. Розробіть план комунікації: як і де буде представлена політика, наприклад:
  - проведення тренінгів та семінарів для працівників;
  - поширення документа серед усіх співробітників електронною поштою;
  - впровадження документа в систему онбордінгу.

Розмістіть політику на сайті організації, щоб бенефіціари та партнери могли ознайомитися з нею та мали постійний доступ до документа.

3. Підготуйте навчальні матеріали для ознайомлення співробітників із документом, наприклад у вигляді презентації чи відеодзвінка з керівником організації.
4. Додайте політику до всіх корпоративних політик та внутрішніх документів.

## Етап 10. Моніторинг та оцінювання ефективності політики

Після узгодження та впровадження політики важливо здійснювати регулярний моніторинг її впровадження, наприклад:

- річний перегляд — для оновлення політики;
- регулярне зібрання на тему надання зворотного зв'язку;
- позаплановий перегляд — у разі змін або кризових ситуацій.

Політика щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги є офіційним документом організації, який має бути написаний чітко й логічно, відповідати вимогам офіційно-ділового стилю, забезпечуючи юридичну силу та відповідність як внутрішнім, так і зовнішнім стандартам.

Водночас політика повинна бути зрозумілою для всіх співробітників незалежно від їхнього професійного рівня. Важливо уникати використання складних термінів і зайвої бюрократії, а текст повинен поєднувати формальність і практичність, щоб бути зручним для повсякденного використання в роботі організації.

# Рекомендації щодо створення шаблону Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги

Запропонований варіант структури — один із можливих, і його можна змінювати. Ви можете додавати чи скорочувати розділи, змінювати порядок або адаптувати зміст відповідно до ваших потреб. Якщо потрібно спростити чи пояснити якісь моменти, можна переформулювати їх простішими словами.

## 1. Розділ «Сфера застосування»

Цей розділ визначає, на кого та в яких ситуаціях поширюється політика, а також пояснює, що організація надає можливість повідомляти про невдоволення, подавати скарги та пропозиції, щоб відповісти на запити та вдосконалити надання підтримки.

Окрім цього, в ньому можна зазначити, що є можливість вибрати зручний спосіб подання скарг і отримання відповіді, а також що реагування на них буде ефективним та відповідати ситуації.

### Що потрібно в ньому зазначити

- Повну назву вашої організації згідно зі статутом.
- Призначення політики та її мету.
- Коло осіб, які можуть користуватися політикою.
- Основні способи подання звернення.
- Способи отримання відповіді стосовно звернення.

### На що варто звернути увагу

- Продумати шляхи інформування зацікавлених осіб щодо політики.
- Довести до їхнього відома, що вони можуть повідомляти про будь-які невдоволення, подавати скарги та пропозиції щодо роботи організації в різні способи.

## 2. Розділ «Терміни та їхні визначення»

Цей розділ містить основні терміни та їхні визначення, які допоможуть співробітникам краще зрозуміти важливі аспекти політики щодо збору, обробки та реагування на зворотний зв'язок і скарги.

Важливо, щоб усі в організації мали чітке уявлення про принципи та процеси, які визначають цей підхід, тому остаточна версія політики має бути презентована колегам для обговорення.

### Що потрібно в ньому зазначити

Вказати ключові поняття, які є релевантними для вашої організації, наприклад, дати визначення скарги, скарги громадян тощо.

## 3. Розділ «Процедура отримання та розгляду скарг та пропозицій»

Цей розділ визначає процедуру подання, отримання та розгляду скарг і пропозицій, що дозволяє клієнтам, працівникам і волонтерам ефективно повідомляти про свої проблеми та пропозиції для покращення роботи організації.

### **Що потрібно в ньому зазначити**

- Інструменти, які клієнти можуть використовувати для повідомлення та отримання відповіді на свої скарги.
- Терміни розгляду скарг та пропозицій.

## **4. Розділ «Регулярність перевірки звернень та відповідальні особи»**

Цей розділ встановлює чіткі правила перевірки звернень відповідальним співробітником. Він також визначає канали для подання звернень, що сприяє покращенню комунікації та дозволяє забезпечити високий рівень обслуговування та розв'язання питань.

### **Що потрібно в ньому зазначити**

1. Періодичність перевірки звернень.
2. Процес обробки заявки від отримання до відповіді.
3. Відповідальних осіб та контакти.
4. Всі способи подання звернень, які можливі у вашій організації, наприклад:
  - онлайн-форма (на сайті або Google Form);
  - електронна пошта;
  - телефонна лінія / голосове повідомлення;
  - особисте звернення до працівника (наприклад, до координатора, соціального працівника, менеджера);
  - повідомлення через месенджери (Viber, Telegram, WhatsApp);
  - відеозвернення (у тому числі жестовою мовою);
  - через представника (соціального працівника, перекладача тощо);
  - звернення під час опитувань, зустрічей, заходів.

## **5. Розділ «Процедура розгляду скарги»**

Цей розділ пояснює, як у вашій організації розглядаються скарги, проводяться розслідування, ухвалюються рішення та зберігається конфіденційність, щоб забезпечити справедливий і законний розгляд звернень.

### **Що потрібно в ньому зазначити**

#### **1. Типи скарг (навести приклади скарг, з якими організація стикається в роботі) та відповідальних осіб:**

Захист прав людини (наприклад: співробітник скаржиться, що його дискримінують через вік, національність або релігійні переконання / працівниця подала скаргу через сексуальні домагання на робочому місці).

Трудове законодавство (наприклад: працівнику не виплатили заробітну плату вчасно / змушують працювати понаднормово без оплати / співробітнику не надали належну відпустку / не оформили трудовий договір / працівника звільнили без попередження і без пояснень).

Якість послуг (наприклад, клієнт незадоволений тим, що товар прийшов пошкодженим або послуга була надана неякісно / людина прийшла за послугою, а її водять від одного спеціаліста до іншого без результату).

Правила етики та поведінки (наприклад: працівник скаржиться, що його колега поводиться грубо або дозволяє собі образливі висловлювання / начальник постійно підвищує голос на підлеглих або принижує їх перед іншими / співробітник пише образливі коментарі а корпоративному чаті).

Розголошення інформації (наприклад, хтось із працівників випадково або навмисно передав конфіденційну інформацію стороннім / працівник виклав у соцмережі внутрішню презентацію компанії без дозволу).

Шахрайські дії (наприклад: було виявлено, що працівник підробив документи або присвоїв кошти компанії / бухгалтер фальсифікує документи, щоб завищити свої премії).

Порушення законодавства (наприклад: роботодавець не сплачує податки за працівників / компанія будує об'єкти без дозволу або сертифікації).

## **2. Процес розгляду скарги. Тут може бути два варіанти залежно від того, хто подає скаргу.**

### **1. Розгляд скарг від працівників**

#### **1.1. Прийняття скарги**

Працівник подає скаргу письмово або через електронну форму. Важливо зафіксувати дату та короткий зміст звернення.

#### **1.2. Реєстрація**

Скарга офіційно реєструється у спеціальному журналі або системі (за можливості).

#### **1.3. Призначення відповідальної особи**

Це може бути HR-менеджер, юрист або керівник організації. Обов'язково слід враховувати тип скарги і на кого вона була подана.

#### **1.4. Попередній аналіз**

Вивчення обставин, документів і свідчень.

#### **1.5. Розслідування**

Проведення співбесіди, перевірка фактів, аналіз політик компанії.

#### **1.6. Рішення та відповідь**

Працівнику повідомляють про результати (усно або письмово) та пропонують рішення (наприклад, вибачення, дисциплінарні заходи, зміна внутрішніх правил).

#### **1.7. Контроль виконання**

Здійснюється перевірка, чи усунуто порушення або чи задоволені вимоги працівника.

**Важливо** гарантувати конфіденційність і відсутність переслідування за подання скарги.

### **2. Розгляд скарг від бенефіціарів (клієнтів, учасників програм)**

#### **2.1. Прийняття скарги**

Скарга подається телефоном, поштою, через форму на сайті або особисто.

#### **2.2. Реєстрація**

Фіксація у спеціальній базі: коли, від кого і суть питання.

#### **2.3. Призначення відповідальної особи**

Це може бути менеджер по роботі з клієнтами або координатор проекту.

## 2.4. Попереднє оцінювання

Визначення, чи скарга обґрунтована, чи потрібне додаткове розслідування.

## 2.5. Розгляд скарги

Збір інформації від відповідних працівників, аналіз контрактів, процедур.

## 2.6. Пропозиція рішення

Наприклад: вибачення, повернення коштів, заміна послуги, компенсація.

## 2.7. Офіційна відповідь бенефіціару

Лист або дзвінок із поясненням підсумків розгляду і вжитими заходами.

## 2.8. Аналіз причин

Щоб у майбутньому подібні випадки не повторювалися.

**Важливо** швидко реагувати (зазвичай протягом 10–30 днів залежно від політики організації) і проявляти максимальну повагу до бенефіціара.

## 3. Як формується офіційна відповідь на скаргу.

- Варіанти співпраці з держорганами та іншими службами. (Звернення до державних органів зі скаргами є доцільним, а іноді й обов'язковим, у випадках, коли порушення виходять за межі внутрішньої компетенції організації або становлять загрозу правам людини, громадському інтересу чи безпеці. Ключові випадки, коли звернення до держорганів є обов'язковим: порушення трудових прав працівників, порушення прав споживача, ознаки кримінального правопорушення, порушення корпоративної етики, антикорупційних норм, тендерних процедур, порушення у роботі з персональними даними тощо.)
- Як реєструються звернення та скарги.

## На що варто звернути увагу

Переконайтеся, що всі важливі пункти, з якими ваша організація стикається в роботі в разі отримання скарг від працівників та бенефіціарів, окремо включені в розділ та доведені до відома зацікавлених осіб.

## 6. Розділ «Інформування клієнтів / працівників про процедуру подання скарг та пропозицій»

Цей розділ забезпечує прозорість процесу подання скарг і пропозицій, гарантує захист від тиску та інформує про доступні способи звернення.

## Що потрібно в ньому зазначити

- Процедuru подання скарг та пропозицій: хто, куди і в які способи може подати скаргу чи пропозицію.
- Гарантії захисту: особи, які подають скарги, захищені від тиску, переслідування чи дискримінації з боку організації та її працівників. Гарантії захисту потрібні, щоб працівники та бенефіціари не боялися скаржитися, знали, що їх не покарають і що їхнє звернення розглянуть чесно.
- Дії у разі тиску або погроз: до кого звертатися, якщо на людину чинять тиск через подання скарги.
- Доступність інформації: де розміщена інформація про подання скарг (наприклад, на сайті організації, в соцмережах, QR-код на друкованих матеріалах).
- Формати подання: можливість подати скаргу чи пропозицію в різних форматах (детальніше в розділі 4).

## 7. Розділ «Конфіденційність»

Цей розділ гарантує конфіденційність звернень, захист персональних даних заявників і забезпечує їхню безпеку, що сприяє довірі до процесу подання скарг та пропозицій.

### Що потрібно в ньому зазначити

- Конфіденційність: що всі звернення розглядаються без розголошення інформації стороннім особам.
- Ціль використання: що отримані дані використовуються тільки для розгляду звернення.
- Захист персональних даних: що обробка особистої інформації заявників здійснюється відповідно до чинного законодавства.
- Можливі винятки (якщо є): за яких умов інформація може бути передана іншим особам (наприклад, за рішенням суду або з дозволу заявника)

## 8. Розділ «Відповідальність»

Цей розділ визначає відповідальних осіб.

### Що потрібно в ньому зазначити

Визначте відповідальних за розроблення політики та моніторинг відповідності цієї політики осіб. Це може бути керівник організації, HR-менеджер, спеціаліст, який приймає та обробляє відгуки та скарги, наприклад, адміністратор тощо (залежно від організаційної структури вашої компанії).

## Наступні кроки після заповнення шаблону Політики щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги

1. **Перевірте, чи відповідає політика реальній роботі організації.** Переконайтеся, що правила в документі відповідають тому, як усе працює насправді. За потреби внесіть зміни.
2. **Якщо ця політика впроваджується вперше, то:**
  - Заплануйте тестовий період, наприклад, один квартал.
  - Організуйте зустріч з працівниками, які працюють зі скаргами, обговоріть ключові моменти, труднощі, які виникають, зберіть їхні пропозиції.
  - Зв'яжіться з бенефіціарами, які вже подавали скарги, та отримайте зворотний зв'язок щодо якості процесу та результатів розгляду.
  - Оцініть ефективність каналів подання скарг: наскільки вони зручні, конфіденційні та доступні.
  - На основі зібраної інформації внесіть зміни до політики, якщо є така потреба, і поінформуйте всіх працівників про оновлення.
3. **Переконайтеся, що політика містить усе важливе.** Перевірте, чи включені основні процедури подання та розгляду звернень, відповідальні особи, як розглядатимуть їх та надаватимуть зворотний зв'язок.
4. **Звірте політику з вимогами партнерів та донорів.** Якщо організація співпрацює з іншими компаніями чи фондами, політика має відповідати їхнім умовам.
5. **Підготуйте документ для обговорення керівництвом.** Перегляньте політику і внесіть правки перед затвердженням.
6. **Офіційно затвердіть політику.** Керівництво має схвалити документ офіційно, наприклад, шляхом голосування.  
**Розішліть політику всім співробітникам.**
7. **Зробіть політику доступною для всіх.** Опублікуйте її в загальному доступі (в електронному чи друкованому вигляді), щоб кожен міг легко з нею ознайомитися.
8. **Проведіть навчання для співробітників.** Організуйте тренінги або зустрічі, щоб пояснити ключові процедури та те, як їх дотримуватися.
9. **Надішліть пояснення важливих моментів.** Створіть короткий довідник або підготуйте відповіді на найбільш поширені запитання для кращого розуміння політики.
10. **Інтегруйте політику в повсякденну роботу.** Стежте, щоб її процедур дотримувалися в усіх робочих процесах.
11. **Призначте відповідальних за дотримання політики осіб.** Визначте людей, які контролюватимуть виконання правил.
12. **Регулярно переглядайте політику.** Оновлюйте документ, щоб він залишався актуальним (наприклад, раз на рік або за потреби).
13. **Призначте тих, хто відповідатиме за оновлення політики.** Визначте осіб, які вноситимуть зміни, якщо це знадобиться.

Ці поради допоможуть не тільки розробити й затвердити Політику щодо збору, обробки та реагування на отриманий зворотний зв'язок і скарги, а й ефективно впровадити її та підтримувати на практиці.