

**Затверджено
рішенням Правління
ГО «Школа політичної аналітики – ПОЛІС»
№ 01/25 від 14.10.2025 року**

Голова Правління
Віталій ЛЕБЕДЮК



**ПОЛІТИКА ЗБОРУ, ОБРОБКИ ТА РЕАГУВАННЯ НА
ОТРИМАНІЙ ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК І СКАРГИ**

ГО «Школа політичної аналітики – ПОЛІС»

Код ЄДРПОУ 35119064

Острог, 2025

1. Преамбула

Громадська організація «Школа політичної аналітики – ПОЛІС» (далі – Організація) визнає важливість прозорості, підзвітності та відкритого діалогу з усіма своїми стейкхолдерами – працівниками, членами, партнерами, донорами, бенефіціарами та громадськістю. Ця Політика визначає механізми отримання, розгляду та реагування на відгуки, пропозиції, зауваження і скарги, а також дії Організації щодо захисту осіб, які повідомляють про недоброчесну або неправомірну поведінку.

Метою цієї політики є створення безпечного та ефективного механізму, який сприяє виявленню, попередженню й усуненню будь-яких порушень етичних принципів, внутрішніх політик чи законодавства, а також забезпечує чесність і довіру в колективі.

2. Мета політики

Основна мета цієї політики – забезпечити, щоб усі зацікавлені сторони мали:

1. **Механізм** для подання зворотного зв'язку, скарг або повідомлень про неправомірні дії;
2. **Гарантії** справедливого, швидкого та прозорого розгляду їхніх звернень;
3. **Захист** від будь-яких форм переслідування, дискримінації або негативних наслідків через добросовісне повідомлення про порушення;
4. **Зворотний зв'язок** про результати розгляду звернень;
5. **Можливість анонімного інформування**, якщо ситуація вимагає додаткової конфіденційності.

3. Сфера дії

Ця політика поширюється на всіх членів і співробітників Організації, експертів, консультантів, підрядників, волонтерів, а також партнерів і бенефіціарів, які взаємодіють із Організацією в межах її діяльності.

4. Принципи політики

Організація дотримується таких ключових принципів:

1. **Прозорість** – усі процедури збору й обробки скарг є зрозумілими та відкритими.
2. **Конфіденційність** – персональні дані заявника не розголошуються без його згоди.
3. **Неупередженість** – усі скарги розглядаються об'єктивно, незалежно від посади, статусу або стосунків сторін.
4. **Захист інформатора** – жодна особа не може зазнати переслідування чи покарання за добросовісне повідомлення про порушення.
5. **Своєчасність** – усі звернення мають бути розглянуті у розумний строк.
6. **Підзвітність** – керівництво несе відповідальність за виконання рекомендацій, що впливають із результатів розслідування.
7. **Повага до людської гідності** – кожна особа має право бути вислуханою та отримати справедливе ставлення.

5. Типи звернень і скарг

Політика охоплює різні форми зворотного зв'язку, серед яких:

- **Загальні відгуки та пропозиції** щодо поліпшення роботи Організації;
- **Етичні скарги** – на порушення Кодексу етики, прояви дискримінації, домагань, приниження чи упередженого ставлення;
- **Фінансові порушення** – нецільове використання коштів, фальсифікація звітів, зловживання донорськими ресурсами, привласнення майна;
- **Корупційні дії** – отримання хабарів, конфлікт інтересів, несанкціоновані фінансові вигоди;
- **Порушення прав працівників** – несправедливе ставлення, перевищення повноважень, утиски, зловживання владою;
- **Порушення конфіденційності або академічної доброчесності** – плагіат, фальсифікація даних, розголошення внутрішньої інформації без дозволу.

6. Канали подання зворотного зв'язку та скарг

Організація забезпечує кілька безпечних і доступних способів подання скарг або повідомлень:

1. **Письмово** – через електронну пошту: spapolis@oa.edu.ua.
2. **Анонімна онлайн-форма** – на офіційному сайті Організації в розділі контакти є “Написати нам”.
3. **Особисто** – через безпосереднє звернення до Голови організації або члена Правління, уповноваженої особи з етики та доброчесності.
4. **Поштовим відправленням** – на юридичну адресу Організації з позначкою “Конфіденційно. Для Комісії з етики та доброчесності”.

7. Процедура подання та розгляду скарги

7.1. Подання скарги

Особа, яка помітила порушення (наприклад, неправомірне використання донорських коштів чи неетичну поведінку), має право подати скаргу письмово або усно. У зверненні бажано зазначити:

- суть проблеми;
- осіб, до яких вона стосується;
- можливі докази (факти, документи, свідків);
- власні контактні дані (за бажанням).

7.2. Реєстрація скарги

Усі звернення реєструються у **Журналі вхідної та вихідної документації**. Для анонімних скарг створюється унікальний код, за яким заявник може відстежити статус розгляду.

7.3. Попередня оцінка

Відповідальна особа за етичні питання перевіряє, чи підпадає звернення під дію цієї політики, та передає його для розгляду **Комісії з етики та доброчесності**. Якщо скарга не належить до компетенції цієї політики, її спрямовують до відповідного органу або повідомляють заявника про причину відмови.

7.4. Розслідування

Комісія з етики та доброчесності проводить внутрішнє розслідування, яке включає:

- збір додаткових фактів, документів, свідчень;
- опитування сторін;
- консультації з юристом або зовнішнім експертом (у разі потреби).

Розслідування триває не більше **30 календарних днів** з моменту отримання звернення, якщо інше не визначено обставинами.

7.5. Прийняття рішення

За результатами розслідування Комісія ухвалює рішення, яке може включати:

- підтвердження або спростування факту порушення;
- рекомендації щодо дисциплінарних або управлінських заходів;
- пропозиції щодо поліпшення процедур і політик Організації;
- офіційне повідомлення заявника (з урахуванням конфіденційності).

8. Захист інформаторів

Організація гарантує повний захист осіб, які добросовісно повідомляють про можливі порушення, зокрема такі права:

1. **Захист від репресій** – забороняється звільнення, пониження в посаді, погрози, тиск, переслідування або будь-які форми помсти за подане повідомлення.
2. **Конфіденційність** – особистість інформатора не розголошується без його письмової згоди.
3. **Анонімність** – якщо інформатор бажає залишитися невідомим, Організація гарантує нерозголошення будь-яких даних, що можуть його ідентифікувати.
4. **Справедливий розгляд** – усі повідомлення перевіряються неупереджено та без упереджень до заявника.
5. **Доступ до підтримки** – інформатор може звернутися за психологічною, юридичною або адміністративною підтримкою до визначеної особи в Організації.

8.1. Алгоритм дій у разі повідомлення про серйозне порушення (наприклад, привласнення коштів)

1. **Працівник помічає порушення** (наприклад, підозру у привласненні донорських коштів).

2. **Працівник повідомляє** про це через один із офіційних каналів (електронною поштою, онлайн-формою чи особисто уповноваженій особі).
3. **Етична уповноважена особа** реєструє повідомлення, перевіряє його достовірність і передає на розгляд **Комісії з етики та доброчесності**.
4. **Комісія проводить розслідування** – збирає факти, аналізує документи, опитує осіб, залучає незалежного аудитора (за потреби).
5. **Керівництво** вживає негайних заходів для припинення можливого порушення (наприклад, тимчасове відсторонення від фінансових операцій).
6. **Інформатор отримує підтвердження**, що його повідомлення прийнято до розгляду.
7. **Комісія готує висновок** та передає його на затвердження Правлінню.
8. **Правління ухвалює рішення** про дисциплінарні, юридичні або адміністративні заходи.
9. **Інформатор отримує повідомлення** про результат розслідування (у межах допустимого рівня розкриття інформації).

9. Обов'язки керівництва

Керівництво Організації несе персональну відповідальність за дотримання цієї політики та має забезпечити:

1. **Безпечні канали комунікації** для отримання скарг та повідомлень.
2. **Належний рівень конфіденційності** для всіх осіб, залучених до процесу.
3. **Навчання персоналу** щодо принципів етичної поведінки та механізмів повідомлення про порушення.
4. **Захист інформаторів** від будь-яких форм помсти чи утисків.
5. **Вчасне реагування** на результати розслідувань і реалізацію рекомендацій Комісії з етики.
6. **Моніторинг ефективності** механізму скарг і його періодичне оновлення.

10. Права і відповідальність працівників

Кожен член колективу має право:

- висловлювати зворотний зв'язок і критику без страху переслідування;
- повідомляти про факти зловживань, неетичної поведінки чи конфлікту інтересів;
- отримувати інформацію про результати розгляду своїх звернень;
- вимагати дотримання конфіденційності;
- відмовитися від участі у процесах, які порушують закон чи етичні норми.

Працівники зобов'язані:

- добросовісно користуватися механізмом скарг;
- не робити свідомо неправдивих заяв;
- співпрацювати під час розслідування.

11. Комісія з етики та доброчесності

11.1. Склад і повноваження

Комісія формується рішенням Правління та складається з трьох осіб: представника керівництва, юриста (або зовнішнього експерта) та уповноваженої особи з етики та доброчесності.

Комісія має право:

- проводити внутрішні розслідування;
- запитувати документи й пояснення;
- готувати висновки та рекомендації для Правління;
- ініціювати оновлення політик, якщо виявлено системні порушення.

11.2. Незалежність і неупередженість

Члени Комісії не можуть брати участі у розслідуванні, якщо мають конфлікт інтересів або особисті стосунки із залученими сторонами.

12. Реакція на встановлені порушення

Якщо порушення підтверджено, Організація може застосувати такі заходи:

- дисциплінарне стягнення (зауваження, догана, відсторонення, звільнення);
- передання справи до правоохоронних органів (у разі кримінального правопорушення);
- оновлення внутрішніх процедур для запобігання подібним випадкам;
- проведення тренінгу з етичних стандартів для команди.

13. Зворотний зв'язок і навчання

Організація забезпечує регулярне навчання персоналу щодо механізму подання скарг, принципів етичної поведінки та процедур захисту інформаторів. Інформація про можливість подати скаргу розміщується:

- у внутрішніх документах і довідниках;
- на сайті Організації;
- на інформаційних стендах офісу.

14. Звітність і моніторинг

Уповноваженої особи з етики та доброчесності щороку готує звіт, який містить:

- кількість отриманих звернень;
- характер основних питань;
- заходи, вжиті за результатами розгляду;
- рекомендації щодо вдосконалення політик.

Річний звіт подається Правлінню та може бути оприлюднений у скороченій формі на сайті Організації.

15. Дисциплінарна відповідальність

Свідоме подання неправдивої або сфальсифікованої інформації розглядається як порушення етичних норм і може призвести до дисциплінарних заходів. Однак працівники, які діяли добросовісно, навіть якщо інформація не підтвердилась, не підлягають покаранню.

16. Перегляд і оновлення політики

Політика переглядається не рідше ніж раз на рік або в разі зміни законодавства чи рекомендацій донорів. Усі зміни затверджуються Правлінням Організації і доводяться до відома членів Організації.

17. Заключні положення

Ця Політика є невід'ємною частиною системи внутрішніх документів ГО «Школа політичної аналітики – ПОЛІС». Вона оприлюднюється на офіційному сайті Організації, а кожен член команди підтверджує ознайомлення з нею письмово.

Організація прагне забезпечити культуру відкритості, довіри та колективної відповідальності – середовище, де кожен може безпечно висловлювати думки, ініціювати зміни та спільно підтримувати високі стандарти доброчесності.