



ПОЛІТИКА ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ (ААР) ТА МЕХАНІЗМ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ МБФ «ВАШЕ МІСТО»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Мета впровадження політики

Ця політика визначає принципи та механізми підзвітності перед постраждалим населенням МБФ «ВАШЕ МІСТО», що є важливим елементом роботи благодійного фонду. Вона спрямована на забезпечення прозорості, підзвітності, захисту прав постраждалих, створення безпечних і довірливих умов для взаємодії з усіма бенефіціарами фонду. Політика сприяє забезпеченню відкритого, чесного та ефективного комунікаційного процесу, в якому постраждалі можуть подати свої скарги, зауваження, побажання чи звернення для покращення наданих послуг.

1.2. Застосування політики

Політика підзвітності застосовується до всіх проєктів та програм, які здійснюються МБФ «ВАШЕ МІСТО» (надалі - Фонд), а також до всіх учасників, працівників, волонтерів та партнерів Фонду, залучених до цих ініціатив. Всі заходи, здійснювані фондом, повинні відповідати цим принципам та забезпечувати максимальний рівень підзвітності перед людьми, які отримують допомогу.

1.3. Ключові визначення

Гуманітарна діяльність — комплекс заходів, спрямованих на надання допомоги людям, які постраждали від кризових ситуацій (війна, стихійні лиха, біженці, внутрішньо переміщені особи тощо). Метою гуманітарної діяльності є покращення умов життя постраждалих, зниження страждань і захист їхніх основних прав.

Канали зворотного зв'язку — різноманітні способи, через які постраждалі можуть звертатися до Фонду для надання відгуків чи скарг. Канали можуть включати особисті зустрічі, телефонні дзвінки, електронну пошту, гарячі лінії, онлайн-форми, а також фізичні скриньки для анонімних скарг.

Механізм зворотного зв'язку — сукупність процедур та каналів, що дозволяють постраждалим надавати відгуки, зауваження, пропозиції або скарги щодо діяльності Фонду. Цей механізм забезпечує легкість доступу, а також конфіденційність та безпеку для тих, хто звертається.

Підзвітність — зобов'язання організації звітувати та пояснювати свої дії, використання ресурсів та ухвалення рішень перед постраждалими, забезпечуючи прозорість,

доступність та відповідальність. Підзвітність також включає реагування на звернення, скарги та пропозиції з боку постраждалих.

Постраждалі — особи, які постраждали внаслідок кризових ситуацій, таких як військові конфлікти, природні катастрофи, економічні труднощі, або інші фактори, що порушують їхні права, безпеку чи добробут. Постраждалими можуть бути як індивідууми, так і цілі громади, що зазнали негативного впливу цих ситуацій.

Пропозиція — це конструктивна ідея або рекомендація від постраждалої особи або групи осіб щодо покращення діяльності Фонду, надання допомоги, підвищення ефективності програм чи забезпечення більш високого рівня безпеки і якості допомоги. Пропозиції можуть стосуватися:

- Поліпшення якості послуг — наприклад, пропозиції щодо покращення різних аспектів надання допомоги.
- Оптимізації процесів допомоги — ідеї, як зробити процес надання гуманітарної допомоги більш ефективним, зручним і доступним для бенефіціарів.
- Розширення або змінення програм — рекомендації щодо запуску нових ініціатив або програм, які можуть краще задовольнити потреби постраждалих.
- Забезпечення безпеки та захисту — пропозиції щодо підвищення рівня захисту постраждалих осіб від насильства, експлуатації чи зловживань.
- Інші пропозиції для покращення роботи Фонду — будь-які інші ідеї, що можуть допомогти Фонду бути більш ефективним, відповідальним або чутливим до потреб постраждалих.

Реєстр скарг та пропозицій — система або реєстр, в якому фіксуються всі звернення (скарги, зауваження, пропозиції) від постраждалих осіб. Реєстр організований таким чином, щоб забезпечити прозорість, належну обробку та відстеження кожного звернення, а також своєчасну відповідь на них. Реєстр має обмежений доступ до перегляду.

Скарга — офіційне звернення постраждалої особи або групи осіб до організації, яке стосується порушення їхніх прав або невиконання зобов'язань з боку Фонду чи інших осіб, залучених до надання допомоги. Скарга може бути подана у разі:

- Невиконання обов'язків — коли Фонд не дотримується умов надання допомоги чи підтримки (наприклад, несвоєчасне надання ресурсів, неправомірне відмовлення у допомозі).
- Дискримінація — у разі, коли особа чи група осіб була необґрунтовано дискримінована за ознакою статі, віку, етнічної приналежності, релігії, сексуальної орієнтації чи іншими характеристиками, що порушують принципи рівності.
- Неетичне поведіння — коли учасники, персонал Фонду або партнери Фонду поведуться неприязно, агресивно або недоброчесно щодо постраждалих (наприклад, сексуальні домагання, фізичне насильство, непрофесійне ставлення).
- Порушення безпеки та захисту — коли не забезпечується належний рівень захисту постраждалих від насильства, експлуатації чи зловживань, в тому числі сексуального насильства.
- Порушення прав людини — будь-які дії, що порушують базові права людини постраждалих, зокрема права на свободу, гідність, безпеку та справедливе ставлення.
- Недотримання стандартів якості — коли надана допомога чи послуги не відповідають встановленим стандартам якості (наприклад, неналежна медична допомога, погана якість продовольства або товарів, що надаються).

- Інші порушення — будь-які інші випадки, що не підпадають під вищезгадані категорії, але стосуються непорозумінь, неправомірних дій або ситуацій, які потребують розгляду та виправлення.

2. ПРИНЦИПИ ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ

2.1. Прозорість і відкритість

Фонд зобов'язується забезпечити прозорість у всіх аспектах своєї діяльності, що стосуються надання гуманітарної допомоги. Це включає відкриту інформацію щодо використання ресурсів, прийнятих рішень та результатів програм. Постраждалі повинні мати доступ до чіткої інформації про обсяги та види наданої допомоги, а також про те, як їхні звернення обробляються та вирішуються.

2.2. Інклюзивність

Політика підзвітності забезпечує усім категоріям постраждалих осіб, включаючи найбільш уразливі групи (жінки, діти, особи з інвалідністю, біженці, внутрішньо переміщені особи, представники ЛГБТІК+ тощо) рівний доступ до механізмів зворотного зв'язку та можливість брати участь у процесах прийняття рішень. Важливою складовою є створення безпечного та бездискримінаційного середовища для всіх.

2.3. Безпека та конфіденційність

Постраждалі повинні мати можливість подавати скарги та пропозиції в умовах, що гарантують їхню безпеку, конфіденційність та захист від будь-якої форми помсти або репресій. Всі канали зворотного зв'язку мають забезпечувати конфіденційність особистої інформації та захист від несанкціонованого доступу.

2.4. Оперативність і своєчасність

Фонд гарантує, що всі скарги та пропозиції будуть розглянуті своєчасно, з максимальним дотриманням термінів реагування. Процес обробки скарг повинен бути швидким і ефективним, щоб забезпечити оперативне вирішення питань і покращення наданої допомоги.

2.5. Доступність

Механізми подання скарг і пропозицій повинні бути доступні для всіх постраждалих, незалежно від їхнього місцезнаходження чи рівня доступу до технологій. Фонд забезпечує різноманітні канали для подачі звернень (електронні, телефонні, письмові тощо), щоб кожна особа мала можливість скористатися цими механізмами.

2.6. Відповідальність і реагування

Фонд несе відповідальність за належне реагування на всі звернення, включаючи скарги та пропозиції. Кожне звернення повинно бути належним чином зафіксовано, розглянуто та вирішене, а відповідальність за вирішення питання має бути чітко розподілена між відповідальними особами чи підрозділами.

3. МЕХАНІЗМИ ПОДАННЯ СКАРГ ТА ПРОПОЗИЦІЙ

3.1. Канали подання скарг та пропозицій

Фонд забезпечує кілька каналів для подання скарг та пропозицій, щоб всі постраждалі мали можливість скористатися найбільш зручним способом. Канали повинні бути доступними для людей з різним рівнем доступу до технологій і з різними потребами. До основних каналів належать:

Електронна пошта — спеціальна адреса для подання скарг та пропозицій - icf.yourcity@gmail.com

Гаряча лінія — номер телефону для звернень, у тому числі для людей, які не мають доступу до інтернету - +38 0665357640

Особисті зустрічі — можливість подати скаргу чи пропозицію під час зустрічей з представниками фонду.

Анонімні скриньки — для тих, хто бажає залишити скаргу або пропозицію анонімно.

Онлайн-форма — простий інструмент для подачі скарг чи пропозицій через інтернет.

3.2. Процес подання скарг

Процес подання скарги чи пропозиції має бути максимально зрозумілим і простим для користувача:

Простота доступу — кожен канал подання звернення повинен бути доступний для всіх постраждалих осіб без необхідності пройти складну реєстрацію чи виконувати додаткові кроки.

Анонімність — у разі потреби особа має право подати звернення анонімно, і організація гарантує захист її конфіденційності.

Інформування — після подачі звернення постраждалі повинні бути проінформовані про його отримання та терміни розгляду.

3.3. Процес обробки скарг та пропозицій

Для кожного звернення створюється унікальний номер (реєстрація), щоб забезпечити відслідковування і швидке реагування. Кожна скарга чи пропозиція повинна бути зареєстрована у реєстрі скарг та пропозицій для подальшого контролю та звітування.

Призначення відповідальних осіб — кожне звернення повинно бути розглянуте відповідальними працівниками або підрозділами фонду, щоб гарантувати своєчасну та ефективну реакцію.

Визначення строків реагування — не більше 10-15 робочих днів для скарг і до 30 днів для пропозицій.

Документування кожного звернення — всі звернення, відповідні рішення та заходи повинні бути належним чином задокументовані, щоб забезпечити прозорість та відповідальність.

3.4. Відповідь на скаргу чи пропозицію

Після розгляду скарги або пропозиції Фонд зобов'язується надати відповідь особі, яка подала звернення, у письмовій, усній або електронній формі. Відповідь повинна включати:

Опис процесу розгляду звернення.

Визначення результату розгляду та прийнятих заходів.

Інформацію про подальші кроки, якщо це необхідно.

3.5. Підтримка з боку Фонду

У разі потреби постраждалі можуть отримати додаткову підтримку та консультації під час подачі скарги чи пропозиції (для осіб, які не мають достатнього досвіду у подачі офіційних звернень або для тих, хто потребує допомоги в оформленні письмових заяв).

4. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ПОЛІТИКИ

4.1. Моніторинг та оцінювання

Моніторинг і оцінювання є ключовими компонентами, які допомагають забезпечити ефективне виконання політики підзвітності перед постраждалим населенням. Фонд проводить регулярний моніторинг і оцінювання всіх механізмів подачі скарг та пропозицій, щоб переконатися в їхній доступності, ефективності та відповідності потребам постраждалих.

4.2. Внутрішній моніторинг

Фонд проводить внутрішній моніторинг ефективності та безпеки процесів, пов'язаних з поданням і обробкою скарг. Це включає:

Регулярні перевірки роботи каналів подачі скарг — оцінка доступності та зручності для користувачів.

Аналіз кількості та типів звернень — моніторинг кількості поданих скарг і пропозицій, а також їхніх категорій, щоб виявити тенденції та проблеми.

Аналіз швидкості та якості реагування — оцінка того, наскільки швидко і ефективно Фонд відповідає на звернення.

4.3. Оцінка результатів

Оцінка ефективності політики здійснюється через:

Збір відгуків від постраждалих осіб — для оцінки задоволеності процесом подачі скарг та пропозицій.

Опитування та інтерв'ю з бенефіціарами — для отримання зворотного зв'язку щодо роботи каналу зворотного зв'язку.

Звіти за результатами оцінювання — звіти для керівництва фонду за запитом, які надають дані щодо ефективності системи та пропонують шляхи для її вдосконалення.

4.4. Зовнішній моніторинг

Окрім внутрішнього моніторингу, Фонд також сприяє зовнішньому моніторингу своїх процесів. Це може включати:

Оцінку від незалежних організацій — зовнішні аудитори або можуть здійснювати оцінку механізмів подачі скарг та пропозицій.

Спільний моніторинг з іншими гуманітарними організаціями — обмін досвідом та кращими практиками в рамках спільної діяльності.

4.5. Використання результатів моніторингу

Результати моніторингу та оцінювання використовуються для:

Поліпшення процесів — на основі зібраних даних, Фонду надається можливість вдосконалити свої процеси і механізми подачі звернень.

Коригування політики — за необхідності Фонд коригує свою політику на основі результатів моніторингу, щоб зробити її ще ефективнішою.

Внесення змін у програмну діяльність — на основі результатів оцінки може бути змінено підхід до гуманітарної допомоги, щоб краще відповідати на потреби постраждалих.

5. ОBOB'ЯЗКИ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПЕРСОНАЛУ

Для забезпечення ефективного виконання цієї політики Фонд визначає наступні обов'язки для організації та персоналу.

5.1. Обов'язки організації:

Забезпечення ресурсами — Фонд має створити всі необхідні умови для ефективного впровадження цієї політики, включаючи необхідні фінансові та людські ресурси.

Навчання та підтримка — Фонд зобов'язаний забезпечити постійне навчання та підтримку для персоналу щодо управління скаргами, зворотним зв'язком та підзвітністю.

Забезпечення доступу до механізмів зворотного зв'язку — Фонд має гарантувати, що всі бенефіціари мають доступ до каналів подачі скарг та пропозицій і що ці канали є безпечними та ефективними.

5.2. Обов'язки персоналу:

Дотримання політики — кожен працівник Фонду поважає і дотримується принципів цієї політики в своїй щоденній роботі.

Інформування бенефіціарів — персонал зобов'язаний інформувати постраждалих про можливості подання скарг і пропозицій, а також пояснювати процеси та правила, що стосуються цих механізмів.

Реагування на звернення — персонал має своєчасно реагувати на всі звернення, діяти відповідно до встановлених процедур і сприяти ефективному вирішенню питань, що виникають.

6. ІНФОРМУВАННЯ ПРО РЕЗУЛЬТАТИ РОБОТИ ФОНДУ

Фонд активно інформує про результати своєї діяльності через різні канали комунікації, щоб забезпечити прозорість і підзвітність своїм бенефіціарам, донорам та іншим зацікавленим сторонам. Інформування про результати має на меті не тільки

продемонструвати досягнення, а й сприяти зворотному зв'язку, обговоренню й удосконаленню роботи Фонду.

6.1. Канали комунікації

Фонд використовує наступні канали для публікації результатів діяльності:

Офіційний вебсайт — на якому публікується інформація про поточні проекти, досягнення та соціальний вплив <https://yourcity.fund/>

Соціальні мережі — для оперативного оновлення та інформування широкої аудиторії про значні результати, заходи, що відбулися, і важливі новини https://www.instagram.com/bf_misto/
<https://www.facebook.com/bog.odessa/>

Звіти та публікації — публікація детальних звітів про діяльність організації, що включають дані про витрати, ефективність проектів, взаємодію з постраждалими та досягнуті зміни.

Публічні заходи та участі у форумах — організація зустрічей із бенефіціарами, донорами та іншими партнерами для обговорення результатів і отримання зворотного зв'язку.

6.2. Зміст звітів про діяльність Фонду

У звітах та публікаціях Фонд детально розповідає про:

Досягнуті результати та ефекти, в кількісному та якісному описанні змін, які були здійснені у житті постраждалих осіб або громад (наприклад, надана допомога, покращення умов життя, психосоціальна підтримка).

6.3. Оцінка ефективності

Фонд проводить оцінку ефективності своїх заходів з метою покращення роботи та вивчення результатів впроваджених проектів. Оцінка включає:

Вивчення впливу на громаду та окремих осіб.

Збір даних щодо якості наданих послуг і виявлення областей для покращення.

Оцінка процесів збору зворотного зв'язку та реагування на скарги.

Це дозволяє коригувати діяльність фонду в реальному часі, щоб досягати максимальних результатів.

6.4. Прозорість у фінансуванні

Фонд публікує фінансові звіти, де стисло відображаються витрати та доходи, що дозволяє донорам і бенефіціарам оцінити ефективність використання ресурсів. Це також підтверджує відповідальність фонду у використанні фінансів на користь постраждалих від гуманітарної діяльності осіб.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Актуальність політики

Ця політика є важливою складовою частиною діяльності фонду і розроблена для забезпечення підзвітності перед постраждалим населенням. Вона набуває чинності з моменту її затвердження та має обов'язковий характер для всіх учасників, працівників фонду та партнерів.

7.2. Перегляд та оновлення політики

Політика буде переглядатися не рідше, ніж раз на 2 роки, або раніше у разі змін у законодавстві, нормативних актах чи міжнародних стандартах, а також на основі результатів моніторингу та оцінювання її реалізації. Оновлення цієї політики повинно бути затверджене керівництвом фонду.

7.3. Доступність політики

Політика повинна бути доступною для всіх зацікавлених осіб, включаючи постраждалих від гуманітарної діяльності, учасників, працівників Фонду, партнерів і донорів. Вона має бути опублікована на офіційному сайті фонду та надана всім працівникам і партнерам.

7.4. Відповідальність за виконання політики

Кожен учасник та працівник Фонду несе відповідальність за дотримання цієї політики в межах своїх обов'язків. Спостереження за виконанням політики здійснюється керівництвом Фонду, через регулярний моніторинг та оцінку її ефективності.

7.5. Підтримка та навчання

Для забезпечення ефективного виконання цієї політики Фонд забезпечує навчання та підтримку для працівників і партнерів, що включає регулярні тренінги та інформаційні сесії з питань подання скарг, пропозицій, підзвітності та етики.

7.6. Зміни та доповнення

Будь-які зміни або доповнення до цієї політики можуть бути внесені лише за узгодженням із керівництвом Фонду. Всі зміни мають бути задокументовані і повідомлені учасникам, працівникам та зацікавленим сторонам.

Додаток №1

*до ПОЛІТИКИ ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД
ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ (ААР)
ТА МЕХАНІЗМ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ
Міжнародного Благодійного Фонду
«Ваше Місто»*

Я _____ уважно прочитав(л) ПОЛІТИКУ
ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ (ААР) ТА МЕХАНІЗМ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ
Міжнародного Благодійного Фонду «Ваше Місто» і проговорив(ла) її зміст з моїм керівником
і/або колегами для того, щоб чітко все зрозуміти.

Я зобов'язуюсь дотримуватися положень ПОЛІТИКИ ПІДЗВІТНОСТІ ПЕРЕД ПОСТРАЖДАЛИМ
НАСЕЛЕННЯМ(ААР) ТА МЕХАНІЗМ РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ Міжнародного Благодійного Фонду
«Ваше Місто» та норм діючого законодавства України.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ _____