

Затверджено
Згідно Наказу №10724
ГО «Відповідальні громадяни»
ЄДРПОУ 39895749

Голова Правління _____

Коссе О.В.

01 липня 2024 року



м.Краматорськ

**ПОЛІТИКА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА
ЗАПОБІГАННЯ ПЕРЕСЛІДУВАННЯ
СКАРЖНИКІВ
ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
"ВІДПОВІДАЛЬНІ ГРОМАДЯНИ"**

I. ПРЕАМБУЛА

1.1. Громадська організація “Відповідальні громадяни” (далі — Організація) будує свою роботу на довірі, відповідальному виконанні своєї роботи в межах професійно-етичних норм та прагне запобігти будь-якої шкоди, зловживанням або експлуатації, що можуть бути завдані Команді Організації, пов’язаним особам чи бенефіціарам.

1.2. Тому ця Політика розгляду скарг та запобігання переслудуванню скаржників (надалі — Політика) має на меті надати можливості Команді Організації, пов’язаним сторонам та бенефіціарам повідомляти про будь-які порушення, будь-то неморальну або неетичну поведінку, шахрайство, корупцію та порушення інших політик чи процедур. Політика також визначає процедуру інформування, розгляду та реагування на виявлене порушення.

1.3. Ця Політика відповідає всім вимогам захисту осіб, що повідомляють про порушення, визначеним як у національному законодавстві, так і в політиках фонду.

II. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

2.1. Для забезпечення цієї процедури використовуємо такі визначення:

2.1.1. **Постраждалий/а (жертва)** – особа, якій індивідуально чи колективно було завдано шкоду внаслідок дії чи бездіяльності Команди Організації, через порушення національного законодавства або політик Організації.

2.1.2. **Скаржник** - особа, яка подає скаргу в установленому порядку. Такою особою може бути постраждалий або інша особа, якій стало відомо про порушення.

Не передбачається, що Постраждалий чи Скаржник повинен доводити правдивість своїх тверджень, але він/вона повинні мати достатні підстави для занепокоєння.

2.1.3. **Бенефіціар** - це особа, яка безпосередньо отримує товар и або по слуги з програми Організації. Особа, яка одержує допомогу в межах або надзвичайної допомоги, або допомоги в цілях розвитку через програми Організації. До осіб, визначених цим терміном, відносяться постраждалі групи населення, особливо діти, включаючи біженців, внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих осіб, а також членів громад, які їх приймають.

2.1.4. **Порушення (предмет скарги)** - будь-які акти неправомірних дій, проступків, зловживань або неетичної поведінки будь-кого з Команди Організації чи пов’язаних сторін в рамках виконання своїх посадових обов’язків та незаконну поведінку в будь-який час.

2.1.5. **Підозра** – причина виникнення тривоги або занепокоєння, що на певному етапі не є підкріпленими доказами і не визнані правдивими, в тому числі чутки, що Команда Організації чи пов’язані особи (у минулому чи зараз) дотичні до завдання шкоди. 2.1.6. **Обвинувачення** – інформування про вчинення неетичних чи неправомірних діянь, яке після проведення відповідної перевірки було визнано таким, що містить достатньо інформації для ініціації розслідування. 3

2.1. 7. **Реєстр скарг та результатів перевірок** - електронний документ з обмеженим доступом до перегляду, в якому зберігаються всі документи фонду що пов'язані зі скаргою та результатами розслідування.

2.1.8. **Внутрішнє розслідування** – процес, що передбачає збір інформації для визначення факту порушення цієї політики чи чинного законодавства і у випадку підтвердження порушення притягнення винних осіб чи організацій до відповідальності.

2.1.9. **Скарга (повідомлення про порушення)** – надана інформація (скаржником чи постраждалим) про поведінку, яка може містити ознаки порушення цієї політики, але потребує перевірки.

2.1.10. **Потенційний порушник (суб'єкт скарги)** – особа, що є об'єктом розслідування скарги і дії якої є потенційно неправомірними.

2.1.11. **Обґрунтована скарга** – під час розгляду чи розслідування було встановлено, що наявні достатні докази для встановлення факту порушення політик Організації та повинні бути вжиті дисциплінарні дії.

2.1.12. **Необґрунтована скарга** – під час розгляду чи розслідування не було встановлено, що наявні достатні докази для встановлення факту порушення політик Організації.

2.1.13. **Запит на інформацію** - запит, отриманий через канали подання скарг, який потребує додаткового інформування чи роз'яснення щодо діяльності Організації, проте не має предмету порушення, що визначено цією політикою.

2.1.14. **Дисциплінарна дія** - обмежувальна дія, яка може бути вжита після завершення розслідування щодо особи, що вчинила порушення.

2.1.15. **Канали повідомлення про порушення** - це визначені канали комунікації (електронна адреса, номер телефону, спеціальна скринька для скарг, тощо), за допомогою яких Особа може повідомити про порушення.

2.1.16. **Команда Організації** - особи, залучені до реалізації проєктів та програм Фонду, в тому числі працівники, тимчасово залучені особи, виконавці за цивільно-правовими договорами, тощо.

2.1.17. **Потенційний конфлікт інтересів** – у особи наявний приватний інтерес у сфері, в якій вона виконує свої службові чи представницькі повноваження, що може вплинути на об'єктивність чи неупередженість прийняття нею рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень.

2.1.18. **Реальний конфлікт інтересів** – це суперечність між приватним інтересом члена Команди та її службовими чи представницькими повноваженнями, що впливає або може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень.

2.1.19. **Комплаєнс менеджер** - це посада моніторингу виконання політик Фонду, що здійснює контроль, опрацьовує дані і має доступ до інформації про будь-які порушення, несе відповідальність за реєстрацію й подальшу обробку скарг, та який підпорядковується Голові Правління організації.

2.1.20. **Комітет з розслідувань** - це тимчасовий орган Організації, що покликаний провести внутрішнє розслідування скарги після її первинної обробки **Комплаєнс менеджером**. Комітет складається з керівника/ці структурного підрозділу, проєкту, програми і т.д.) в якому було повідомлено про порушення (якщо скарга на менеджера/ку проєкту/підрозділу, то призначається представник загальноорганізаційного менеджменту) та ще двох осіб. Склад комітету з розслідувань затверджується Головою Правління (у випадку скарги на Голову Правління, такий комітет затверджується членами правління Організації та Директором проєктів та програм

III. МЕТА ТА ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ

3.1. Метою цієї політики є забезпечення надійного, справедливого та своєчасного розгляду скарг та реагування на них. Організація прагне захистити свою Команду, бенефіціарів та всіх осіб, з якими взаємодіє, від можливої шкоди як від поведінки Команди Організації та пов'язаних сторін, так і реалізації програм та заходів Організації.

3.2. Задля виконання цієї мети Організація впроваджує такі дії:

3.2.1. Забезпечує проінформованість Команди та бенефіціарів щодо процедури подання скарги та отримання відповіді на неї;

3.2.2. Забезпечує діяльність органів Організації відповідальних за розгляд скарг та проведення внутрішнього розслідування;

3.2.3. Реєструє та архівує усі скарги та звернення в єдиному реєстрі скарг;

3.2.4. Впроваджує дисциплінарні дії щодо Команди Організації у відповідь на виявлені порушення;

3.2.5. Взаємодіє з державними органами щодо виявлених порушень, які тягнуть кримінальну та адміністративну відповідальність за законодавством України.

3.3. Всі, хто потенційно може постраждати від порушень зі сторони Команди Організації і пов'язаних осіб, мають бути поінформовані про можливість подання скарги, її механізм та допомогу, які вони можуть отримати.

3.4. Організація прагне забезпечити ретельний та неупереджений розгляд скарг, розслідування, а також встановлення відповідних та справедливих дисциплінарних дій. Для цього у всіх залучених сторін визначається коло обов'язків в рамках втілення цієї Політики.

IV. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ ПОЛІТИКИ

4.1. Дана Політика поширюється на всю Команду Організації та керівні органи, включаючи осіб з повною трудовою зайнятістю, неповною зайнятістю або тимчасових працівників, підрядників, замовників, партнерських організацій, що співпрацюють з Організацією в процесі реалізації проєктів чи організаційної діяльності, усіх, хто надає послуги за договором та опосередковано на бенефіціарів та інші сторони, які є учасниками фінансових чи інших відносин із Організацією, кожен з котрих мають право на захист.

4.2. Неправомірні дії включають (але не обмежуються) переліченими нижче питаннями:

4.2.1. Фінансові правопорушення, включаючи крадіжки, корупційні правопорушення, шахрайство, відмивання грошей та нецільове використання допомоги.

4.2.2. Невиконання будь-яких юридичних зобов'язань взятих на себе під час взаємодії з Організацією.

4.2.3. Конфлікт інтересів.

4.2.4. Службова недбалість.

4.2.5. Сексуальні правопорушення, включаючи сексуальне насильство, домагання або експлуатацію.

4.2.6. Зловживання або експлуатація дітей, вразливих дорослих.

4.2.7. Порушення політик Організації.

- 4.2.8. Зловживання службовим становищем, харасмент, дискримінація.
- 4.2.9. Небезпека для здоров'я та безпеки людей або шкода навколишньому середовищу під час виконання або в'язків в рамках реалізації програм Організації.
- 4.2.10. Неналежна поведінка або неетична поведінка представників команди Організації.
- 4.2.11. Діяльність, яка може зашкодити репутації Організації.
- 4.2.12. Навмисне приховування інформації, що стосується будь-якого з перерахованих вище питань.

V. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

- 5.1. Команда Організації та пов'язані сторони Організації мають бути ознайомлені з даною Політикою та розуміти свої обов'язки в рамках цієї політики (в тому числі на початку співпраці або надання послуг), а бенефіціари та інші дотичні сторони мають мати до цієї Політики доступ.
- 5.2. Організація заохочує та надає можливість Команді, пов'язаним особам та бенефіціарам вільно повідомляти про порушення, тому причетним гарантується конфіденційність та захист від переслідувань.
- 5.3. **Комплаєнс менеджер** приймає скарги через визначену електронну адресу, номер телефону, електронну форму або інші канали, визначені Процедурою отримання скарг. Саме цей працівник повинен приймати та документувати скарги, а також проводити попередні розслідування. У випадку підтвердження обставин що були описані в скарзі,
- 5.4. **Комплаєнс менеджер** передає свої попередні напрацювання Директору проєктів та програм із рекомендацією створити Комітет з розслідувань. Цей Комітет після проведення необхідного розслідування готує протокол із рішенням щодо дисциплінарних дій. Проте остаточне рішення буде прийматися Директором проєктів та програм або Головою Правління при консультуванні з Комітетом з розслідувань.
- 5.5. Очікування від Скаржника:
 - 5.5.1. Якомога раніше донести до відома Організації інформацію про будь-яку невідповідну дію, що стала йому відома. Хоча він не зобов'язаний надати докази, повинен мати вагому причину для занепокоєння. Затримка із поданням інформації може призвести до втрати доказів, а також матеріальних втрат для Організації та більшої шкоди постраждалому.
 - 5.5.2. Слідувати процедурам, визначеним у даній Політиці для розкриття інформації.
 - 5.5.3. Співпрацювати із Комітетом з розслідувань, зберігаючи повну конфіденційність.
 - 5.5.4. Чесно та правдиво доповідати про обставини що йому/їй стали відомі, розуміючи, що надання неправдивої чи неповної інформації буде розглядатися як спроба заважати прозорому розслідуванню.
- 5.6. **Комплаєнс менеджер**
 - 5.6.1. Кожного робочого дня перевіряє канали повідомлення про порушення та реєструє скарги;
 - 5.6.2. Робить попередню перевірку скарги на наявність підстав, і якщо такі підстави наявні, передає скаргу та висновки до Комітету з розслідувань;
 - 5.6.3. Дотримується суворої конфіденційності;
 - 5.6.4. Повинен, коли це доречно, повідомити Скаржника про результати розгляду його/її заяви;

5.6.5. Звітувати Голові Правління та Директору проєктів та програм щодо всіх заяв та результатів попередніх розслідувань.

5.6.6. Вести облік усіх скарг, що надходять, та протоколів розслідувань в реєстрі скарг та результатів перевірок;

5.6.7. Відповідати на Запити на інформацію самостійно або передавати комунікацію на Команду Організації, які безпосередньо можуть покрити цей запит.

5.6.8. Разом з керівниками проєктів, програм підрозділів ознайомити Команду Організації щодо цієї Політики.

5.7. Проєктні менеджери, регіональні координатори Організації мають:

5.7.1. Організовувати засоби інформування бенефіціарів щодо каналів отримання та обробки скарг Організації;

5.7.2. Надавати інструкції Команді Організації щодо інформування бенефіціарів щодо каналів отримання та обробки скарг Організації;

5.7.3. Перевіряти наявність та доступність інформації щодо каналів отримання та обробки скарг Організації;

5.7.4. Надавати інформацію щодо каналів отримання та обробки скарг Організації бенефіціару у випадку, якщо така інформація не була надана Командою Організації

5.8. Команда Організації має:

5.8.1. Ознайомитися з цією Політикою;

5.8.2. Співпрацювати з Комітетом з розслідувань та надавати необхідну інформацію;

5.8.3. Дотримуватися суворої конфіденційності;

5.8.4. Якщо отримано Запит на інформацію, що безпосередньо стосується їхньої діяльності в рамках роботи Організації, то в найкоротші строки надати усі документи та пояснення на запит **Комплаєнс менеджера**.

5.9. Команда Організації що працюють з бенефіціарами чи іншими сторонами:

5.9.1. Надавати інформацію щодо каналів отримання та обробки скарг Організації за запитом бенефіціара;

5.9.2. Забезпечувати публічний доступ до інформації щодо каналів отримання та обробки скарг Організації в місцях роботи з бенефіціарами;

5.9.2. У разі відсутності інформації чи публічного доступу до неї, повідомити про це Проєктного менеджера та регіонального координатора

5.10. Комітет з розслідувань має:

5.10.1. Проводити розслідування справедливо та неупереджено;

5.10.2. Забезпечувати повне з'ясування всіх фактів;

5.10.3. Дотримуватись суворої конфіденційності;

5.10.4. Приймати рішення про результати розслідування, чи мала місце неприйнятна поведінка, якщо так, зі сторони кого та в якій формі;

5.10.5. Запропонувати відповідний порядок дій: рекомендовані дисциплінарні заходи, включаючи звільнення, превентивні заходи;

5.10.6. Вести запис зустрічей Комітету з розслідувань та документувати підсумкові звіти;

5.10.7. Тримати всі деталі розслідування в таємниці, робити усе можливе в рамках посадових обов'язків, щоб унеможливити доступ сторонніх осіб до інформації отриманої під час чи критичної для результатів розслідування.

5.11. Директор проєктів та програм:

5.11.1. Співпрацювати з Комітетом з розслідувань та надавати необхідну інформацію;

5.11.2. Дотримуватись суворої конфіденційності;

5.11.3. Щорічно звітувати Правлінню про скаргу, які дійшли до етапу розслідування.

VI. ІНФОРМУВАННЯ ТА КАНАЛИ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Команда Організації та треті сторони, що здійснюють свою діяльність від імені Організації, зобов'язані надавати доступ до інформації (інформаційних повідомлень) щодо каналів отримання та обробки скарг Організації, особливо в місцях роботи з бенефіціарами.

6.2. Такі інформаційні повідомлення мають містити:

6.2.1. Перелік випадків порушення прав бенефіціарів/Команди, з якими вони можуть звертатися зі скаргами;

6.2.2. Офіційний номер телефону для скарг;

6.2.3. Офіційну поштову адресу та електронну адресу для скарг;

6.2.4. Посилання на анонімну форму зворотнього зв'язку \;

6.2.5. Інші канали отримання скарги, якщо такі зазначені в *Процедурі розгляду скарг*;

6.2.6. Обов'язки та права Скаржника, гарантії конфіденційності чи збереження персональних даних.

6.3. Доступ до інформаційних повідомлень щодо каналів отримання та обробки скарг може бути організований таким чином:

6.3.1 Розміщення роздрукованої інформації в форматі не менше ніж А4 в публічному просторі біля місця роботи з бенефіціарами;

6.3.2. Розміщення роздаткової інформації в публічному просторі біля місця роботи з бенефіціарами;

6.3.3. Розміщення інформації на сторінках в соціальних мережах, на офіційному сайті Організації, у випадках коли послуги рекламуються чи надаються віддалено або в мережі інтернет;

6.3.4. Надання затвердженого Організацією інформаційного повідомлення усно безпосередньо бенефіціарам;

6.3.5. Надання інформації при прийнятті на роботу або підписанні інших документів, що офіційно пов'язує відносинами з Організацією;

6.3.6. Інші засоби інформування що затверджені Президентом Організації;

6.4. Відповідальність за розробку формату, дизайну та змісту інформаційних повідомлень покладається на Комплаєнс менеджера, фінальний макет та текст повідомлень затверджується Директором проєктів та програм.

6.5. За перевірку надання інформації щодо каналів отримання та обробки скарг, а також навчання Команди Організації щодо принципів інформування бенефіціарів про канали отримання та обробки скарг відповідають:

6.5.1. За перевірку щодо надання Командою Організації бенефіціарам інформації про канали отримання та обробки скарг під час офлайн та онлайн консультування, роботи у локаціях реалізації проєктів та програм, відповідає регіональний координатор та проєктний менеджер.

6.5.2. За навчання Команди Організації щодо принципів інформування інших членів Команди та бенефіціарів про канали отримання та обробки скарг відповідає Комплаєнс менеджер, регіональні координатори та проєктні менеджери.

6.5.3. У випадках роботи зі сторонніми підрядниками чи пов'язаними особами відповідає Комплаєнс менеджер.

ВІІ. ПОДАВАННЯ СКАРГИ

7.1. Якщо Команда Організації бенефіціари або інші особи мають занепокоєння, чутки, підозри, докази стосовно можливих порушень зі сторони Команди Організації та третіх сторін, то вони можуть повідомляти про порушення, тобто предмет скарги, одним із нижчезазначених способів:

7.1.1. Написавши електронного листа до **Комплаєнс менеджера**;

7.1.2. Зателефонувавши за номером телефону, визначеним для скарг з питань порушень;

7.1.3. Заповнивши анонімну форму онлайн;

7.1.4. Написавши листа та надіславши його на поштову адресу Організації;

7.1.5. Інші канали інформування, визначені *Процедурою отримання скарг*.

7.2. Для того, щоб Організація мала можливість належним чином оцінити скаргу та провести відповідне розслідування, Скаржник повинен подати всю критично важливу інформацію та детальний опис порушення. Для подальшого контакту та інформування Скаржник може залишити у скарзі свої контакти, але не зобов'язаний це робити.

7.3. Відповідальність за перший контакт з постраждалим/ою покладено на **Комплаєнс менеджера**. Перший контакт спрямовано на з'ясування всіх обставин, які стосуються скарги, інформації про Команду Організації та/або третіх осіб, які можуть бути пов'язані зі скаргою та необхідну підтримку Скаржника з боку Організації.

7.4. **Комплаєнс менеджер** повинен зареєструвати скаргу впродовж одного робочого дня після її отримання.

7.5. Ця Політика жодним чином не обмежує нікого з Команди Організації, пов'язаних сторін чи бенефіціарів у зверненні до правоохоронних органів чи будь-якого іншого органу, уповноваженого перевіряти випадки порушень.

ВІІІ. РОЗГЛЯД СКАРГИ ТА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ

8.1. **Комплаєнс менеджер** Організації повинен зібрати інформацію щодо предмета скарги, розглянути її та, якщо вона має предмет порушення, то представити висновки Директору проєктів та програм для створення Комітету з розслідувань порушень, не розголошуючи імені Скаржника без його/її на то згоди.

8.2. Для цього **Комплаєнс менеджер** може проводити інтерв'ю, опитування та інші форми опрацювання скарги.

8.3. Якщо **Комплаєнс менеджер** встановлює, що предмет скарги не підпадає під список порушень або негідну чи неправомірну поведінку, та не підлягає подальшому розгляду, то **Комплаєнс менеджер** зв'язується зі Скаржником з інформуванням про це.

8.4. Якщо предмет скарги підпадає під список порушень або негідну чи неправомірну поведінку, то Директор проєктів та програм наказом формує та наділяє повноваженнями Комітет з розслідувань.

- 8.5. Команда Організації, пов'язані сторони та бенефіціари повинні співпрацювати у розслідуванні ймовірної невідповідної поведінки, надаючи будь-яку інформацію, яка, на їхню думку, може стосуватися питання розслідування, й бути чесними у цьому питанні.
- 8.6. Якщо первинний розгляд справи виявить, що питання не має відповідних підстав або воно не підлягає розгляду в рамках цієї Політики, розслідування може бути припинено на цьому етапі й рішення задокументовано.
- 8.7. Якщо первинний розгляд справи виявить необхідність подальшого розслідування, воно буде продовжене Комітетом з розслідувань. Розслідування може передбачати вивчення документів та проведення інтерв'ю, доступ до внутрішніх систем та іншої інформації, необхідних для цілей розслідування. Комітету з розслідувань повинна бути забезпечена повна співпраця усіх, на кого розповсюджується ця політика.
- 8.8. Після завершення розслідування Комітет з розслідувань повинен приготувати та подати звіт Директору проєктів та програм та Голові Правління не пізніше, ніж через 14 календарних діб після дати отримання скарги, чітко вказавши свої результати. Процедура розслідування може бути подовжена на 7 діб, про що Комітет з розслідувань повинен письмово повідомити не пізніше ніж за добу до закінчення строку на відповідь. Копія висновку також передається Скаржникові у випадку, якщо скаржник залишив свої контакти та виявив бажання отримати таку копію.
- 8.9. Після затвердження результатів розслідування, Комплаєнс менеджер повідомляє члена Команди Організації, щодо якого/якої проводили розслідування, про рішення впродовж 3 (трьох) робочих днів.
- 8.10. Якщо Скаржник не буде задоволений результатами розслідування, проведеного Комітетом з розслідувань, він/вона має право подати скаргу про даний випадок на Правління.
- 8.11. Щорічно **Комплаєнс менеджер** повинен звітувати про всі скарги, що були виявлені та подані, а також результати їхніх розслідувань Директору проєктів та програм та Правлінню.
- 8.12. Директор проєктів і програм повинен звітувати Правлінню про всі заходи, вжиті для врегулювання виявлених справ.
- 8.13. У випадку, коли неналежна поведінка виявиться кримінальним правопорушенням чи адміністративним проступком, незалежно від стадії розслідування, **Комплаєнс менеджер** та Комітет з розслідувань можуть вжити відповідних заходів для звітування Директору проєктів та програм та передачі предмета скарги та доказів правоохоронним органам.
- 8.14. Директор проєктів і програм повинен забезпечити виконання всіх остаточних рішень та рекомендацій. Якщо Директор проєктів і програм особисто залучений до справи, яка розглядається, Правління повинно вирішити, які дії слід вжити Організації
- 8.15. Деякі скарги можуть бути встановленими **Комплаєнс менеджером** чи Комітетом з розслідувань як необґрунтовані. У такому випадку Комплаєнс менеджер має повідомити про це Скаржника та дати розгорнуті та достатні пояснення щодо цього.
- 8.16. Організація виходить з того, що Скаржники подають скаргу добросовісно, а їх підозри є обґрунтованими, вважаючи порушення правдивим. Проте якщо буде доведено, що Скаржник зловживає процедурою та повідомляє про порушення, знаючи про їхню неправдивість, то він/вона буде притягнутий до дисциплінарних стягнень, або ж розірвання трудового договору.

IX. ДОКУМЕНТУВАННЯ

9.1 Комплаєнс менеджер повинен вести документування всіх скарг та звітів, що підлягають під дію цієї Політики. Документування повинно включати всі звернення, надані Скаржником через офіційні канали інформування, всі інші документи, вказані у скаргі або визначені, як відповідні документи до даної скарги, дату та спосіб отримання скарги та всі відповіді, надані комітетом з розслідувань Скаржникові. Вся ця документація повинна зберігатися у Організації щонайменше п'ять (5) років з дати отримання скарги або відповідно строку, передбаченого законодавством, залежно від того, котрий з них буде довшим.

9.2. Для цього Організація встановлює реєстр скарг та результатів перевірок. Відповідальність за ведення такого реєстру покладається на Комплаєнс менеджера. Повний доступ до реєстру з правом редагування змісту має лише Комплаєнс менеджер. Комплаєнс менеджер може формувати довідки щодо скарг чи надавати обмежений доступ до перегляду скарг за запитом та без додаткового погодження з Директором проєктів та програм таким особам:

- Скаржникові щодо стану та результатів розслідування виключно його/її скарги;
- Правлінню Фонду.

9.3. Усі інші особи та організації можуть отримати довідку чи мати доступ до реєстру виключно за рішенням Директора проєктів та програм.

X. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ

10.1. Якщо до справи скарги залучений **Комплаєнс менеджер**, менеджери відділу, в якому було повідомлено про порушення, Директор проєктів та програм, член Правління, то така особа не повинна брати участі в розслідуванні щодо Предмета скарги. Членами та членкинями Комітету з розслідувань не можуть бути особи, що мають конфлікт інтересів як зі скаржником (у випадках коли відома особистість скаржника), так і з потенційним порушником. Для цього на початку розслідування всі члени комітету з розслідувань мають розкрити всі конфлікти інтересів, якщо такі мають місце, що обов'язково має бути зазначено в протоколи комітету.

XI. ЗАХИСТ ВІД ПЕРЕСЛІДУВАНЬ ТА ПОМСТИ

11.1. Будь-яка особа має бути захищена від переслідувань, залякування, помсти, дискримінації чи інших негативних дій зі сторони Команди Фонду чи третіх сторін через подання скарги, чи її дій в рамках її розслідування, включаючи відмову в підтримці, відмову в доступі до інформації чи процедур Фонду, розкриття захищеної інформації скарги чи розслідування, тобто будь-якого прямого або опосередкованого зловживання владою, щоб завадити Скаржникові в реалізації його/її прав в виконанні його/її обов'язків та отриманні підтримки Фонду.

11.2. Мають право на захист від переслідувань як Скаржники, так і Команда Фонду, бенефіціари чи інші сторони, що надали допомогу у вказаному розслідуванні, і цей захист доступний і в тому разі, якщо скарга була встановленою необґрунтованою.

11.3. Будь-яка особа, що вважає, що його/її за повідомлення або розкриття неприйнятної поведінки переслідують в будь-якій формі, повинна негайно повідомити про це як про порушення, слідуючи положенням цієї Політики та/або передати цю інформацію Правлінню.

11.4. З метою попередження порушень Організація повинна публічно ознайомити свою Команду та контрагентів про потенційні дисциплінарні дії, що запроваджуватимуться по відношенню до кожного за неправомірні дії з метою помсти.

ХІІ. КОНФІДЕЦІЙНІСТЬ

12.1. Організація заохочує кожного, хто повідомляє про порушення або неприйнятну поведінку, вказувати своє ім'я та контакти у повідомленні для комунікації щодо ходу розслідування цього порушення та отримання необхідних уточнень. Однак, повідомлення можуть надходити повністю анонімно.

12.2. Зміст та деталі скарги будуть зберігатися з максимально можливим ступенем конфіденційності.

12.3. Окремо розглядаються ті випадки, коли розкриття інформації необхідно у рамках проведення розслідування та прийняття певних коригуючих дій, відповідно до чинного законодавства та положень, за згоди Скаржника. Проте Організація залишає за собою право передавати будь-які справи чи скарги щодо Предмету скарги відповідним правоохоронним органам.

12.4. Розкриття інформації по розгляду скарги Комплаєнс менеджером, членами Комісії, іншими залученими до розгляду скарги Командою Організації третім сторонам - недопустиме. Порушення конфіденційності під час або після проведення розслідування буде розглядатися як серйозне дисциплінарне порушення та може призвести до дисциплінарних заходів, включаючи звільнення з роботи. Залежно від обставин така поведінка може призвести й до інших дій, включаючи цивільні позови.

ХІІІ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ

13.1. Виявлення доказів неприпустимої та неправомірної поведінки з боку Команди Організації та третіх сторін є підставою для заходів впливу, включаючи, але не обмежуючись, попередженням, стягненням збитків, відстороненням від службових обов'язків, розірванням трудового договору чи іншого документу, який пов'язує відносинами з Організацією, передачею доказів до відповідних державних органів з метою адміністративного/кримінального розслідування та судового розгляду або будь-якою іншою дією, що вважається відповідною та справедливою, враховуючи ступінь серйозності порушення, у відповідності до законодавства.

13.2. Заходи впливу також можуть бути застосовані до управлінського персоналу, який свідомо допускає продовження таких дій.

13.3. Якщо докази порушення були виявлені щодо третіх сторін, тобто представників контрагентів, партнерських організацій, інших установ, що є пов'язані з Організацією, проте не є його Командою, то вся інформація щодо скарги та розслідування має бути передана **Комплаєнс менеджеру** до управлінських органів іншої організації з інформуванням Директора проєктів та програм про цю комунікацію. Організація залишає за собою право на застосування дисциплінарних дій в рамках трудових

чи інших визначених відносин з третіми сторонами.

13.4. Директор проєктів та програм повинен забезпечити виконання всіх остаточних рішень та рекомендацій зазначених у звіті про розслідування. Якщо Директор проєктів та програм особисто залучений до справи, яка розглядається, Правління повинно вирішити, які дії слід вжити Організації

XIV. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ЩОДО ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ДІЙ КОМАНДИ ОРГАНІЗАЦІЇ

14.1. **Комплаєнс менеджер** завжди буде пропонувати підтримку постраждалим незалежно від того, чи проводиться офіційне внутрішнє розслідування та чи є обґрунтованою скарга. Ця підтримка може включати дії із інформування та прояснення (якщо виявиться, що скарга необґрунтована або є запитом на інформацію), психосоціальне консультування спеціаліста, юридичний, медичний супровід та/або доступ до інших спеціалістів за необхідності.

14.2. Організація зобов'язується докласти відповідних зусиль задля забезпечення правової допомоги Постраждалим, якщо буде встановлено, що вчинені кимсь з Команди Організації або пов'язаними з ним особами дії є обґрунтованими та потребують судового розгляду. Будь-які виявленні скарги про сексуальні домагання чи наругу відносно дітей зобов'язують відповідальну особу впродовж доби після отримання скарги повідомити про склад скарги у правоохоронні органи та службу у справах дітей, а також керівництво Організації.

XV. ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ ТА РЕАГУВАННЯ НА ПОРУШЕННЯ

15.1 Команда Організації повинна бути ознайомлена з цією політикою та сповістити про виявлені випадки поведінки, несумісної з цією Політикою, а також вжити вчасних та доречних заходів з виправлення чи корегування ситуації.

15.2. У випадку встановлення факту порушення цієї політики, в тому числі про факт несповіщення про порушення, Організація може вдатися дій, що можуть мати наслідком за собою догану для працівників чи припинення співпраці.