### Політика із розгляду скарг БО «100 ВІДСОТКІВ ЖИТТЯ».

1. **Мета Політики**
   1. Метою даної політики є створення єдиного процесу розгляду скарг та повідомлень, включно зі скаргами співробітників Мережі, виконавчих партнерів, клієнтів, яким було надано послуги виконавчими партнерами, або інших фізичних та юридичних осіб, що виконують або залучені до проектів, програм або діяльності Мережі, а також тих, хто отримав кошти або активи Мережі чи донорів, що надали гранти Мережі.
   2. Ця політика побудована на принципах довіри та є додатком до Етичного Кодексу.
2. **Принципи Політики**
   1. Особа, яка дізналась про порушення, викладені в п. 2.2 даної Політики має повідомити про це Директорат із внутрішнього аудиту та управління ризиками або іншу посадову особу Мережі.
   2. Усі співробітники Мережі чи отримувачів грантових коштів від Мережі, зобов’язані повідомляти про наступні випадки:

* Випадки шахрайства, професійних зловживань, недбалість та ігнорування службових обов'язків;
* Нецільове використання коштів, невиконання завдань проектів чи використання коштів та матеріальних цінностей проекту у власних цілях;
* Порушення Політик, процедур, інструкцій та наказів посадових осіб Мережі, а також внутрішніх регламентуючих документів отримувачів коштів Глобального фонду, умов договору з надання гранту;
* Порушення Етичного Кодексу Мережі;
* Порушення норм діючого законодавства України.
  1. У випадках, передбачених п. 2.2 даної Політики, співробітники Мережі мають право не дотримуватися вимог посадового підпорядкування та діяти, відповідно до процедури та вимог, вказаних в даній Політиці.
  2. Переслідування заявника, який має намір надати або вже надав на розгляд відповідну скаргу вчинення перешкод або заборон співробітникам надавати скарги є порушенням трудової дисципліни та може служити підставою для застосування адміністративних стягнень та дисциплінарних заходів до посадових осіб Мережі, які здійснили вказані порушення, відповідно до чинного законодавства України.

1. **Ролі та відповідальність**
   1. 3.1. Будь-який співробітник ЦО Мережі, відділень та/чи осередків Мережі, співробітник виконавчого партнера, отримавши скаргу, що має відношення до роботи Мережі, її клієнтів, послуг, зобов'язаний передати її до Директорату з внутрішнього аудиту та управління ризиками, переславши повідомлення про це за електронною адресою: [skarga@network.org.ua](file:///C:\Users\v.kurpita\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\W2QR76E4\skarga@network.org.ua) або особисто передати її уповноваженим на розгляд скарг особам.
   2. Уповноважені особи, визначені в п. 2.1. даної Політики, розглядають будь-які подані скарги, включаючи анонімні. Водночас, з метою всебічного, повного та неупередженого з’ясування обставин, вказаних у заяві доцільно, подавати скаргу за підписом безпосереднього заявника із зазначенням його П.І.Б, посади, контактного телефону та адреси місце проживання.
   3. Реагування на скаргу, що надійшла до Секретаріату Глобального Фонду або Офісу Генерального Інспектора, може бути доручено уповноваженим особам Мережі. Незалежно від конкретної особи, що отримала таке доручення, воно має передаватися на розгляд у Директорат з внутрішнього аудиту та управління ризиками.
   4. Електронна адреса, наведена в п.3.1, а також інформація про програму Глобального Фонду «Час інформувати» (доступна російською за посиланням <http://www.ispeakoutnow.org/home-page-ru/>), мають бути оприлюдненні на видному місці в пунктах надання послуг. Крім того, працівники усіх виконавчих партнерів – отримувачів коштів від Мережі мають бути ознайомлені з Політикою із розгляду скарг БО «Мережа»
   5. У випадку розгляду скарги на дії, бездіяльність чи інші порушення вказані в п. 2.1. даної Політики, вчинені керівництвом Мережі, до розгляду таких скарг, провадженню розслідування та прийняття рішення щодо винних осіб, залучається Наглядова рада Мережі.
2. **Порядок розгляду та реагування на скарги**
   1. Директор з внутрішнього аудиту та управління ризиками, за необхідності, формує робочу групу з розгляду скарги, до якої можуть бути долучені співробітники юридичного, відділу управління персоналу та інших відділів та Директоратів відповідної компетенції. .
   2. Директор з внутрішнього аудиту та управління ризиками, в разі необхідності, ініціює службове розслідування або готує відповідь на скаргу. Після оцінки важливості скарги та пов’язаних з нею ризиків, Директор інформує про скаргу Голову Координаційної ради, Директора виконавчого та Раду Директорів.
   3. У випадку, коли ризики по скарзі оцінюються як високі, відповідь на таку скаргу та подальші дії по скарзі, погоджуються з Головою Координаційної ради, Координаційною Радою Мережі.
   4. У випадку порушень Етичного кодексу Мережі, порядок розгляду скарги, подальші по ній дії та остаточна відповідь на скаргу, погоджуються з Комітетом з Етики Мережі.
   5. За рішенням Ради Директорів, Голови Координаційної ради, відповідь на скаргу або службове розслідування може бути передано від Директорату з внутрішнього аудиту та управління ризиками, до іншого відділу Мережі відповідної компетенції. .
   6. Строк надання відповіді на скаргу не може перевищувати 30 календарних днів з моменту отримання такої скарги.

З урахуванням специфіки розгляду конкретного випадку викладеного в скарзі, вказаний строк надання відповіді на скаргу може бути змінено за погодженням з відповідними органами управління Мережі.

* 1. Особа, що здійснює розгляд скарги, не може бути зацікавленою в результаті розгляду скарги, або мати конфлікт інтересів з особою, щодо якої розглядається скарга або особою, яка надала скаргу.
  2. Основні задачі особи відповідальної за розгляд скарги полягають у встановленні:
* чи дійсно мали місце порушення, що описані у скарзі;
* де, коли та при яких обставинах мали місце події, описані у скарзі;
* наявність вини у діях або бездіяльності посадових осіб Мережі;
* мотиви та наслідки таких дій;
* характер та розмір заподіяної шкоди;
* обставини, що могли привести до порушень.
  1. Уповноважена особа чи група осіб, що здійснюють розгляд скарги, мають право брати письмові пояснення та мати безперешкодний доступ до будь-яких матеріальних та нематеріальних ресурсів, що мають відношення до порушень, що описані у скарзі.
  2. В процесі розслідування або надання відповіді на скаргу, залучені до розгляду такої скарги особи зобов’язані зберігати конфіденційність персональних даних, крім випадків, коли заявником скарги надано дозвіл на розкриття вказаної конфіденційної інформації.
  3. За рішенням Директора з внутрішнього аудиту та управління ризиками або органів управління Мережею, для всебічного і неупередженого розслідування скарги, може бути здійснено виїзд представника ЦО або групи представників за місцем проживання заявника скарги, або місцезнаходженням отримувача коштів або активів Мережі чи донорів, що надали гранти Мережі.
  4. У випадку, коли розслідування випадку, вказаного у заяві, потягло за собою застосування до винних осіб дисциплінарних заходів відповідальності-або заходів кримінального переслідування, Мережа надає всебічну підтримку заявнику скарги, в тому числі здійснює дії по захисту заявника скарги від переслідування та репресивних дій з боку винних осіб .

1. **Результати розгляду скарги**
   1. Результатами розгляду скарги можуть бути:

* Надання офіційної відповіді заявнику скарги;
* оформлення акту службового розслідування;
* притягнення винних осіб до дисциплінарної, адміністративної відповідальності, накладення штрафів та пені згідно договорів;
* передача матеріалів розслідування до правоохоронних органів.
  1. Відповідальність за дотримання процедури розгляду скарги та своєчасного надання відповіді на неї - несе уповноважена особа, якій доручено розгляд такої скарги.