

ПОЛІТИКА РОЗГЛЯДУ СКАРГ
Громадської організації «Лідерка»
код ЄДРПОУ (45068190)

МЕТА

Громадська організація «Лідерка» (далі – Організація) прагне вирішувати труднощі, претензії та скарги швидко, неупереджено та справедливо. За допомогою процесу розгляду скарг Організація прагне покращити якість своєї роботи, підвищити довіру зацікавлених сторін, визначити сфери роботи, які необхідно вдосконалити, і забезпечити, щоб Організація вчилася на основі зворотного зв'язку, наданого в рамках цього процесу.

У цій Політиці розгляду скарг описано процеси, які мають здійснювати зацікавлені сторони та Організація, щоб скарги розглядалися належним чином і це забезпечувало справедливий і своєчасний процес розгляду скарг, що зрештою зміцнювало підзвітність та ефективність Організації .

ВИЗНАЧЕННЯ

Організація визначає скарги як: «Будь-який вираз невдоволення або скарги проти Організації або проти її директорів, співробітників, постачальників, партнерів, волонтерів або будь-кого іншого, хто діє від її імені, якщо Організація нібито не виконала вимоги . Зобов'язання може бути пов'язано з діяльністю Організації, використанням ресурсів, місією та цінностями, поведінкою персоналу або юридичною вимогою».

ЗАПИС СКАРГ

Усі скарги, зроблені в усній чи письмовій формі, будуть зареєстровані у Журналі розгляду скарг під час подання скарги або якнайшвидше після цього. Представник Організації, який візьме дані скаржника, запише скаргу.

Під час розгляду скарги представник Організації запише ім'я та контактні дані скаржника, а також повну інформацію про скаргу, включаючи дату. Деталі всього спілкування зі скаржником і будь-які дії щодо вирішення скарги будуть записані там же. Керівництво також відстежуватиме зареєстровані скарги на предмет будь-яких поточних тенденцій і намагатиметься вирішити будь-які поточні проблеми.

Особисті дані, надані особою чи організацією , або деталі їх скарги будуть записані в надійному місці та не будуть розголошені третім особам, якщо Організація не отримає письмову згоду скаржника. Скарги розглядаються безпечно та конфіденційно.

ВІДПОВІДЬ НА СКАРГИ

Організація намагається вирішити всі скарги протягом 10 днів. Письмові скарги будуть прийняті негайно.

Окремим особам і організаціям буде надано приблизний термін під час подання скарги. Окремі особи та організації будуть проінформовані про хід розгляду їхньої скарги, особливо якщо є будь-які затримки або зміни в узгодженому.

Окремі особи та організації будуть проінформовані про будь-які дії, вжиті за їхньою скаргою.

У відповідних випадках з окремими особами та організаціями, скарги яких було вирішено, ми зв'яжемося пізніше, щоб дізнатися, чи задоволені вони тим, як розглянули їхню скаргу.

Скаргу буде вирішено шляхом застосування Процедур розгляду скарг.

ПРОЦЕДУРИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Організація розглядатиме неофіційні та офіційні скарги за допомогою таких кроків:

i. Оголошення механізму скарг

Організація вказує на своєму офіційному веб-сайті, сторінках в соціальних мережах, як окремі особи та організації можуть подати скаргу на Організацію, і описує процедури розгляду скарг.

ii. Прийом скарг

Існують різні канали, на які можна надсилати та записувати скарги.

Загальні скарги щодо будь-якого аспекту Організації та її роботи слід надсилати на загальну електронну адресу Організації goliderka@gmail.com.

Скарги, які потребують уваги директора, слід надсилати безпосередньо директору.

Скарги на директора слід надсилати безпосередньо Голові Правління.

Скарги також можна надсилати на поштову адресу за місцем реєстрації Організації.

Усні скарги можна подати в телефонному режимі.

Персонал, який розглядає скаргу, пройшов навчання та розглядатиме скаргу безпечно та конфіденційно.

iii. Роз'яснення скарг (неофіційних і офіційних)

Усі співробітники, які отримують скарги, повинні мати можливість прояснити дві важливі речі: уточнити, що це за скарга, і визначити, чи є вона тією, на яку Організація може відповісти.

Персонал, який приймає та роз'яснює скарги, повинен бути здатним до аналізу, терпіння та дипломатичності. Якщо скарга не відповідає визначенню скарги Організації, скаржнику слід ввічливо відмовити. Якщо скарга стосується іншої організації, про це слід повідомити скаржнику; якщо є можливість направити скаржника до когось іншого, хто розглядатиме його скаргу, то це слід зробити.

iv. Вирішення скарг:

Вирішення неформальних скарг

Більшість скарг, які отримує Організація, будуть неофіційними скаргами, і їх можна негайно вирішити, керуючись здоровим глуздом і знаючи програми. Необхідно заохочувати та підтримувати персонал, який розглядає скарги, якщо це можливо.

Якщо скаргу було вирішено негайно, співробітники, які реєструють скаргу, все одно повинні записати деталі у форму реєстрації скарг. Форми скарг слід завжди зберігати в таємниці.

Вирішення офіційних скарг

Організація розуміє, що офіційні та більш складні скарги щодо програм та/або персоналу неможливо вирішити негайно чи легко. Якщо скарги стосуються програм, для їх

вирішення, швидше за все, знадобляться час, зусилля та аналіз. Інші можуть бути складнішими та вимагати додаткової підтримки (наприклад, аудит тощо)

Офіційні скарги будуть розглянуті. Особа, яка розглядає скаргу:

- i. Встановить факти та зберіть відповідну інформацію
- ii. Якщо необхідно та/або можливо, опитайте залучених осіб

Скаржники отримають відповідь із зазначенням результату розгляду скарги або, якщо це складне питання, коли буде проведено подальше розслідування та скільки часу це займе.

Організація повідомить скаржнику про результати розслідування, які можуть включати: вжиті коригувальні дії; терміни виконання; та особа/роль, яка займається проблемою. Директор Організації контролює цей процес.

Якщо скаргу неможливо вирішити за допомогою звичайного процесу розгляду скарг, її буде передано до Правління, і скаржник буде проінформований і йому буде надано змінений термін вирішення.

Якщо Організація не зможе вирішити скаргу на задоволення скаржника, ми повідомимо його про те, куди вони можуть вжити подальших заходів.

v. Вчимося на скаргах і належним чином змінюємо нашу практику

Організація розуміє, що результат процесу розгляду скарг допоможе Організації визначити будь-які проблеми, які необхідно вирішити щодо виконання нашої програми, персоналу та Правління, політики та процедур та/або способів роботи, щоб подібні скарги не виникали в майбутнє. Організація вживе всіх необхідних заходів, щоб подібні скарги не повторювалися.

НАВЧАННЯ ТА НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ

Організація забезпечить належне навчання для членів персоналу, які розглядають скарги. Навчання включатиме такі елементи:

- Прийом скарг: навички слухання та емпатії;
- Відповідь на скарги: використовуючи такт, розуміючи точку зору скаржника та відповідаючи конструктивною мовою;
- відповідати на скарги заявників у безпечний та конфіденційний спосіб, особливо на ті, що надходять від незахищених або вразливих зацікавлених сторін;
- Розслідування скарги: збір фактичної інформації, навички опитування;
- Поводження зі складними скаргами: як реагувати під тиском.

ОГЛЯД ПОЛІТИКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

Організація прагне до постійного вдосконалення і регулярно переглядатиме цю політику.

Complaints Handling Policy
"THE LEADER"
code (45068190)

PURPOSE

Non-government organization "The Leader" (hereinafter - the Organization) seeks to resolve difficulties, grievances, and complaints in a prompt, impartial and just manner. Via the process of resolving complaints Organization seeks to improve the quality of its work, enhance the trust and confidence of stakeholders, identify areas of work that need to be improved, and ensure that Organization learns from the feedback provided through this process.

This Complaints Handling Policy outlines the processes to be undertaken by stakeholders and Organization in order for complaints to be appropriately dealt with and that will ensure a fair and timely complaints handling process, ultimately strengthening Organization's accountability and efficiency as an organization.

DEFINITION

Organization defines complaints as: "Any expression of dissatisfaction or grievance made against the Organization or against of its director, staff, suppliers, partners, volunteers or anyone else acting on its behalf, where the organization has allegedly failed to meet a requirement. The commitment might be related to Organization's activities, use of resources, mission and values, staff conduct/behavior, or a legal requirement."

RECORDING COMPLAINTS

All complaints made, verbally or in writing, will be recorded at Handling Log at the time that the complaint is made, or as soon as possible afterwards. The Organization representative who takes the complainant's details will record the complaint.

When taking a complaint, the Organization representative will record the name and contact details of the complainant, as well as full details of the complaint including the date. Details of all communication with the complainant and any actions to resolve the complaint will be recorded in the same place.

Recorded complaints will also be monitored for any ongoing trends by management and efforts to resolve any ongoing issues.

Personal details given by the individual or organization, or details of their complaint will be recorded in a safe place and will not be divulged to third parties unless Organization has the complainant's written consent. Complaints are treated in a safe and confidential manner.

RESPONDING TO COMPLAINTS

Organization strives to resolve all complaints within 10 days. Written complaints will be acknowledged promptly.

Individuals and organizations will be given an approximate timeframe at the time they make their complaint. Individuals and organizations will be informed of the progress of their complaint, especially if there are any delays or changes to what has been agreed.

Individuals and organizations will be informed of any actions taken as a result of their complaint. Where appropriate, individuals and organizations who have had a complaint resolved will be contacted at a later date to see if they are happy with how their complaint was handled. A complaint will be resolved by implementing the Complaints Handling Procedures.

COMPLAINTS HANDLING PROCEDURES

Organization will handle informal and formal complaints via the following steps:

i. Advertising the complaints mechanism

Organization advertises on its official website how individuals and organizations can make a complaint against the Organization and outlines the Complaints Handling Procedures.

ii. Receiving complaints

There are different channels to which complaints can be made and recorded.

General complaints about any aspect of Organization and its work should be sent to the Organization's general e-mail address goliderka@gmail.com.

Complaints requiring the attention of the CEO should be sent directly to the CEO.

Complaints about the CEO should be sent directly to the Chairman of the Board.

Complaints may also be sent to the Organization's official postal address.

Verbal complaints can be made over the phone.

Staff handling the complaint have received training and will handle the complaint in a safe and confidential manner.

iii. Clarifying complaints (informal and formal)

All staff who receive complaints need to be able to clarify two important things: clarify what the complaint is and determine whether it is one to which Organization is able to respond to.

Staff receiving and clarifying complaints need to be capable of analysis, patience, and diplomacy.

If a complaint does not fit with Organization's definition of complaint, then the complainant should, politely, be turned away. If the complaint is about another organization then this should be pointed out to the complainant; if it is possible to direct the complainant to someone else who will deal with their complaint then this should be done.

iv. Resolving complaints:

Resolving informal complaints

The majority of complaints Organization receives will be informal complaints and can be resolved immediately with common sense and knowledge of the programs. Staff handling complaints must be encouraged and supported to do this if at all possible.

If a complaint is immediately resolved, the staff recording the complaint should still record details on a Complaints Record Form. Complaints Record Forms should be kept confidential at all times.

Resolving formal complaints

Organization understands that formal and more complex complaints about programs and/or staff cannot be resolved immediately or easily. If the complaints are programs related, they are likely to require time, effort and analysis to resolve. Others may be more complex and may require additional support (e.g., audit etc)

Formal complaints will be investigated. The person handling the complaint will:

- i. Establish the facts and gather relevant information
- ii. If necessary and/or practicable, interview those involved

Complainants will receive a response outlining the outcome of the complaint or, if it's a complex matter, when it will be investigated further and how long it is likely to take.

Organization will let the complainant know the outcome of the investigation, which may include: corrective action being taken; timeline for implementation; and person/role addressing the issue. Organization's director oversees this process.

If a complaint cannot be resolved by the usual complaint process, it will be referred to the Board of Organization and the complainant will be informed and given an amended timeframe for resolution.

If Organization cannot resolve the complaint to the satisfaction of the complainant, we will inform them about where they can take further action.

v. *Learning from complaints and amending our practice appropriately*

Organization understands that the outcome of the complaints process will assist Organization to identify any issues that need to be addressed in our program delivery, staff and board of directors, policies and procedures, and/or ways of working so that similar complaints do not arise in the future. Organization will undertake all necessary steps to ensure that similar complaints do not recur.

INDUCTION AND TRAINING STAFF

Organization will ensure that sufficient training will be provided to members of staff and board directors who are handling complaints. The training will include elements around:

- Receiving complaints: listening and empathy skills;
- Responding to complaints: using tact, understanding the complainant point of view and responding using constructive language;
- Responding to complaints and complainants in a safe and confidential manner, especially those being made by disadvantaged or vulnerable stakeholders;
- Investigating the complaint: gathering factual information, interviewing skills;
- Handling difficult complainants: how to respond under pressure.

This policy is available for all staff and board directors on a shared drive. Information about the policy is part of the induction process for all new board and staff members.

REVIEW OF COMPLAINTS HANDLING POLICY

Organization is committed to ongoing improvement and will review this policy regularly.