



Асоціація  
Благодійників  
України

Затверджую ВБО «Асоціація благодійників України»

Президент



Максимчук О.В.

Протокол засідання Правління  
ВБО «Асоціація благодійників України»  
№\_1\_ від “\_17\_” лютого 2025 року

**ПОЛІТИКА**  
**збору, обробки та реагування на зворотний зв’язок,**  
**звернення і скарги**  
**ВБО «Асоціація благодійників України»**

м. Київ – 2025



## **1. Загальні положення**

1.1. Політика збору, обробки та реагування на зворотний зв'язок, звернення і скарги ВБО «Асоціація благодійників України» (далі – Політика) визначає порядок отримання, реєстрації, розгляду та реагування на звернення, пропозиції, відгуки і скарги, що надходять до Всеукраїнської благодійної організації «Асоціація благодійників України» (далі – Асоціація).

1.2. Метою цієї Політики є забезпечення відкритого, безпечного, прозорого та відповідального механізму комунікації з учасниками діяльності Асоціації, партнерами, членами Асоціації, учасниками конкурсів, експертами, донорами, волонтерами, працівниками та іншими зацікавленими сторонами.

1.3. Політика спрямована на:

- покращення якості діяльності Асоціації;
- забезпечення належного реагування на звернення та скарги;
- запобігання порушенням етичних стандартів, конфлікту інтересів, дискримінації, зловживанням та іншим ризикам;
- підвищення довіри до Асоціації, її програм, конкурсів та партнерських ініціатив;
- захист осіб, які добросовісно повідомляють про порушення.

1.4. Ця Політика застосовується у діяльності Асоціації, зокрема під час:

- реалізації статутних програм і проєктів;
- проведення Національного конкурсу «Благодійна Україна»;
- проведення регіональних та міжнародних етапів конкурсу;
- роботи експертних, дорадчих, ділових та медійних рад;
- співпраці з партнерами, донорами, благодійниками, волонтерами та підрядниками;
- проведення заходів, конференцій, круглих столів, церемоній нагородження та публічних подій;
- комунікації через офіційні сайти, соціальні мережі, електронну пошту та інші канали зв'язку.

## **2. Сфера застосування**

2.1. Право на подання зворотного зв'язку, звернення або скарги мають:

- члени Асоціації;
- афілійовані члени Асоціації;
- партнери Асоціації;
- учасники конкурсів, програм і проєктів;
- експерти та члени дорадчих органів;
- донори та благодійники;
- працівники, консультанти, волонтери та підрядники;
- представники громадських, благодійних, волонтерських організацій;
- представники медіа;



- будь-які фізичні або юридичні особи, які взаємодіють з Асоціацією.

## 2.2. Ця Політика поширюється на звернення щодо:

- якості організації заходів, конкурсів, програм та проєктів;
- етичної поведінки працівників, експертів, волонтерів, членів рад або партнерів;
- можливого конфлікту інтересів;
- порушення конкурсних процедур;
- порушення принципів прозорості, доброчесності та неупередженості;
- неналежної комунікації;
- дискримінації, тиску, домагань чи іншої неприйнятної поведінки;
- порушення конфіденційності або захисту персональних даних;
- фінансових, організаційних або репутаційних ризиків;
- пропозицій щодо покращення діяльності Асоціації.

## 3. Терміни та визначення

3.1. Зворотний зв'язок – інформація, відгук, коментар, оцінка або пропозиція щодо діяльності Асоціації, її програм, заходів, конкурсів, комунікації або партнерської взаємодії.

3.2. Звернення – усна або письмова комунікація особи до Асоціації з питанням, проханням, пропозицією або повідомленням.

3.3. Скарга – усне або письмове повідомлення про дії, бездіяльність, рішення або обставини, які заявник вважає неналежними, неправомірними, неетичними або такими, що порушують його права, законні інтереси чи внутрішні політики Асоціації.

3.4. Заявник – фізична або юридична особа, яка подає звернення, скаргу, пропозицію або інший зворотний зв'язок.

3.5. Конфіденційна інформація – інформація, доступ до якої обмежений відповідно до законодавства України, внутрішніх документів Асоціації або характеру звернення.

3.6. Відповідальна особа – працівник або посадова особа Асоціації, уповноважена приймати, реєструвати, аналізувати та організовувати розгляд звернень і скарг.

## 4. Принципи роботи зі зверненнями та скаргами

Асоціація розглядає звернення і скарги на основі таких принципів:

- доступність;
- повага до заявника;
- неупередженість;
- конфіденційність;
- об'єктивність;
- своєчасність реагування;
- захист персональних даних;



- недопущення тиску або переслідування заявника;
- документування процесу розгляду;
- використання отриманого зворотного зв'язку для покращення діяльності Асоціації.

## **5. Канали подання зворотного зв'язку, звернень і скарг**

5.1. Зворотний зв'язок, звернення або скарга можуть бути подані:

- електронною поштою;
- письмово на поштову адресу Асоціації;
- усно під час особистої зустрічі;
- телефоном;
- через офіційні сторінки Асоціації та Конкурсу в соціальних мережах;
- через офіційні вебсайти Асоціації та Національного конкурсу «Благодійна Україна», якщо така технічна можливість передбачена.

5.2. Офіційні контакти для подання звернень:

ВБО «Асоціація благодійників України»

01001, Україна, м. Київ, вул. Мала Житомирська, 20-А/1

Електронна пошта:

vbo.abu@gmail.com

Офіційні сайти:

<https://vboabu.org.ua/>

<https://blagoukraine.org/>

5.3. У випадку скарг, що стосуються Національного конкурсу «Благодійна Україна», регіональних або міжнародних етапів конкурсу, заявник може також звернутися через офіційні канали комунікації Оргкомітету Конкурсу.

## **6. Зміст звернення або скарги**

6.1. Звернення або скарга бажано має містити:

- ім'я та контактні дані заявника;
- назву організації, якщо заявник представляє юридичну особу;
- суть звернення або скарги;
- дату, місце або обставини події, якщо це має значення;
- імена осіб або назви організацій, яких стосується звернення;
- наявні документи, посилання, фото, відео або інші матеріали;
- бажаний спосіб отримання відповіді.

6.2. Анонімні звернення можуть бути розглянуті, якщо вони містять достатньо інформації для попередньої оцінки обставин.

6.3. Відсутність окремих даних не є підставою для автоматичної відмови у розгляді звернення, якщо його зміст дозволяє зрозуміти суть питання.



## **7. Реєстрація звернень і скарг**

7.1. Усі звернення і скарги, що потребують реагування, реєструються у внутрішньому Реєстрі звернень і скарг.

7.2. Реєстр може вестися в електронній формі.

7.3. У Реєстрі зазначається:

- дата надходження;
- спосіб надходження;
- короткий зміст звернення;
- категорія звернення;
- відповідальна особа;
- строк розгляду;
- результат розгляду;
- дата надання відповіді.

7.4. Доступ до Реєстру мають лише уповноважені особи.

## **8. Категорії звернень і скарг**

8.1. Звернення і скарги можуть стосуватися таких питань:

- якість організації заходів, конкурсів, програм і проєктів;
- робота з учасниками конкурсів;
- робота експертних рад, дорадчих органів або Оргкомітету;
- етична поведінка;
- конфлікт інтересів;
- дискримінація, тиск, домагання або інша неприйнятна поведінка;
- розголошення інформації або порушення конфіденційності;
- порушення захисту персональних даних;
- фінансова доброчесність;
- шахрайські або корупційні дії;
- порушення внутрішніх політик Асоціації;
- інші питання, що стосуються діяльності Асоціації.

## **9. Строки розгляду**

9.1. Первинна реєстрація звернення здійснюється протягом 3 робочих днів з моменту його отримання.

9.2. Попередній аналіз звернення здійснюється протягом 10 робочих днів.

9.3. Загальний строк розгляду звернення або скарги становить до 30 календарних днів.

9.4. У складних випадках строк розгляду може бути продовжений до 60 календарних днів із повідомленням заявника про причини продовження.

9.5. Якщо звернення потребує термінового реагування через ризик для безпеки, здоров'я, прав людини, репутації Асоціації або можливого порушення законодавства, воно розглядається першочергово.



## **10. Процедура розгляду звернення або скарги**

10.1. Після отримання звернення відповідальна особа:

- реєструє звернення;
- визначає його категорію;
- оцінює рівень чутливості;
- визначає осіб, які мають бути залучені до розгляду;
- за потреби запитує додаткову інформацію у заявника.

10.2. Залежно від характеру звернення до розгляду можуть бути залучені:

- Виконавча директорка Асоціації;
- Президент Асоціації;
- члени Правління;
- відповідальний працівник або координатор проєкту;
- голова відповідної ради або робочої групи;
- юрист або зовнішній консультант;
- інші особи, участь яких є необхідною для об'єктивного розгляду.

10.3. Якщо звернення стосується Виконавчої директорки, воно передається Президенту Асоціації.

10.4. Якщо звернення стосується Президента або має значний репутаційний, фінансовий чи правовий ризик, питання може бути передане на розгляд Правління.

10.5. Якщо звернення стосується конкурсних процедур, до його розгляду можуть бути залучені Оргкомітет Конкурсу, голова відповідної експертної ради або інші особи, які не мають конфлікту інтересів.

## **11. Внутрішній розгляд та перевірка фактів**

11.1. У разі потреби Асоціація проводить внутрішній розгляд обставин, викладених у скарзі.

11.2. Під час розгляду можуть бути:

- проаналізовані документи;
- вивчені електронні матеріали;
- проведені бесіди з відповідними особами;
- запитані пояснення;
- проаналізовані конкурсні, фінансові або організаційні матеріали;
- підготовлений внутрішній висновок.

11.3. Розгляд має бути об'єктивним, неупередженим і конфіденційним.

11.4. Особи, яких стосується скарга, мають право надати пояснення, якщо це не створює ризику для заявника або процесу розгляду.

## **12. Результати розгляду**

12.1. За результатами розгляду може бути прийнято рішення про:

- задоволення скарги повністю або частково;
- надання роз'яснення;



- усунення виявлених недоліків;
- внесення змін до процедур або внутрішніх документів;
- проведення додаткового навчання або інструктажу;
- застосування заходів реагування;
- відмову у задоволенні скарги;
- передачу питання до компетентних органів;
- закриття звернення у разі відсутності підстав для подальшого розгляду.

12.2. Відповідь заявнику надається тим способом, який був зазначений у зверненні, або іншим погодженим способом.

12.3. Відповідь може надаватися електронною поштою, письмово або усно, залежно від характеру звернення.

### **13. Захист заявника**

13.1. Асоціація забороняє будь-які форми тиску, переслідування, дискримінації або негативного ставлення до особи, яка добросовісно подала звернення або скаргу.

13.2. Якщо заявник повідомляє про тиск або погрози у зв'язку з поданим зверненням, така інформація розглядається першочергово.

13.3. Особи, які вчиняють тиск на заявника, можуть бути притягнуті до відповідальності відповідно до внутрішніх документів Асоціації та законодавства України.

### **14. Конфіденційність та захист персональних даних**

14.1. Уся інформація, отримана у зверненнях і скаргах, є конфіденційною та використовується виключно для цілей її розгляду.

14.2. Персональні дані заявників обробляються відповідно до законодавства України у сфері захисту персональних даних та Політики конфіденційності Асоціації.

14.3. Доступ до інформації щодо звернення мають лише особи, які залучені до його розгляду та мають обґрунтовану службову потребу в доступі до такої інформації.

14.4. Результати розгляду скарги не розголошуються третім особам, крім випадків, передбачених законодавством України або необхідних для належного захисту прав та законних інтересів сторін.

### **15. Інформування про можливість подання звернень і скарг**

15.1. Асоціація інформує зацікавлені сторони про можливість подання звернень, пропозицій і скарг.

15.2. Інформація про канали подання звернень може розміщуватися:

- на офіційних сайтах Асоціації;
- у соціальних мережах;
- у конкурсних положеннях та інформаційних матеріалах;



- у листах до учасників конкурсів, партнерів та експертів;
- під час заходів, конференцій, круглих столів та церемоній.

15.3. Працівники, волонтери, експерти та члени дорадчих органів мають бути ознайомлені з цією Політикою.

## **16. Використання зворотного зв'язку для покращення діяльності**

16.1. Асоціація використовує отриманий зворотний зв'язок для:

- вдосконалення конкурсних процедур;
- покращення комунікації з учасниками, партнерами та експертами;
- підвищення якості організації заходів;
- оновлення внутрішніх політик і процедур;
- запобігання повторенню типових проблем;
- зміцнення довіри до діяльності Асоціації.

16.2. Узагальнена інформація про отримані звернення може використовуватися для внутрішнього аналізу без розкриття персональних даних заявників.

## **17. Відповідальні особи**

17.1. Відповідальною за координацію впровадження цієї Політики є Президент Асоціації.

17.2. У випадках, що стосуються конфлікту інтересів, значних репутаційних ризиків, фінансових порушень або можливого порушення законодавства, до розгляду залучається засновники Асоціації або Правління.

17.3. Відповідальною за моніторинг дотримання цієї Політики є Виконавча директорка Асоціації спільно з Президентом Асоціації.

## **18. Відповідальність за порушення Політики**

18.1. Порушення цієї Політики може бути підставою для:

- усного або письмового попередження;
- відсторонення від участі в проєкті, конкурсі або дорадчому органі;
- виключення зі складу експертної ради, робочої групи або іншого дорадчого органу;
- припинення співпраці;
- розірвання договору;
- передачі матеріалів до компетентних органів у випадках, передбачених законодавством.

18.2. Заходи реагування мають бути пропорційними характеру порушення.

## **19. Прикінцеві положення**

19.1. Ця Політика набирає чинності з моменту її затвердження Правлінням Асоціації.

19.2. Політика переглядається не рідше одного разу на три роки або за потреби.



19.3. Зміни та доповнення до цієї Політики затверджуються рішенням Правління Асоціації.

19.4. Усі питання, не врегульовані цією Політикою, вирішуються відповідно до законодавства України, Статуту Асоціації та внутрішніх документів Асоціації.