

Процедура отримання і розгляду скарг та зворотного зв'язку Міжнародного благодійного фонду „Іскра Надії”

1. Загальні принципи

Міжнародний благодійний фонд „Іскра Надії” визнає важливість створення відкритого, безпечного та доступного механізму для подання скарг і зворотного зв'язку з боку бенефіціарів, працівників, волонтерів, партнерів та інших зацікавлених сторін.

Метою цієї процедури є:

- забезпечення права кожного на подання скарги або висловлення занепокоєння щодо дій, рішень або поведінки, яка суперечить Кодові етики або політикам захисту;
- гарантування неупередженого, конфіденційного та своєчасного розгляду скарг;
- постійне вдосконалення якості роботи Фонду на основі отриманого зворотного зв'язку.

2. Хто може подати скаргу або звернення

Скаргу можуть подати:

- бенефіціари та члени їхніх родин;
- працівники та волонтери Фонду;
- партнери, підрядники та консультанти;
- будь-яка особа, яка має підстави вважати, що відбулося порушення етичних, правових або захисних норм.

3. Способи подання скарг

Фонд приймає скарги та зворотний зв'язок через такі канали:

3.1. Письмова форма

Листом на юридичну адресу Фонду або електронною поштою на офіційний контактний e-mail, вказаний на сайті. Також доступна спеціальна електронна поштова скринька для звернень щодо захисту та етичних порушень:

safeguarding@spark-of-hope.org, що адмініструється відповідальною особою за впровадження системи убезпечення.

3.2. Усна форма

Під час особистої зустрічі з уповноваженим працівником Фонду або через телефонну гарячу лінію (за наявності).

3.3. Через онлайн-форму або скриньку зворотного зв'язку

На сайті Фонду або фізично в місцях реалізації програм, де встановлені скриньки для анонімного подання.

4. Гарантії та захист

- Фонд гарантує конфіденційність усіх звернень та захист осіб, які добросовісно подають скарги.
- Подання скарги не може стати підставою для переслідування чи дискримінації.
- Анонімні скарги також розглядаються, якщо містять достатньо інформації для вивчення ситуації.

5. Процедура розгляду

- Уповноважена особа або команда з розгляду скарг реєструє звернення, оцінює його зміст та вживає відповідних заходів.
- У разі потреби призначається внутрішнє службове розслідування або консультація з керівництвом Фонду.
- Якщо скарга стосується порушення прав дитини або особи у вразливому становищі, активуються відповідні політики захисту.
- Всі кроки документуються, а заявник (якщо відомий) отримує відповідь протягом 30 днів або в інший обґрунтований термін.

6. Використання зворотного зв'язку

Інформація, отримана через скарги або пропозиції, може бути використана для покращення політик, процедур, навчання персоналу та загального рівня прозорості та відповідальності Фонду.