

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
Наказом №17-з від 10.05.2023 р.
Президент Благодійної організації
“БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД
«ПРАВО НА ЗАХИСТ»
Олександр Галкін
м. Київ



ПОЛІТИКА

РОЗГЛЯДУ СКАРГ

**БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ
“БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД “ПРАВО НА ЗАХИСТ”**

ЗМІСТ

I. Преамбула.....	3
II. Основні поняття.....	3
III. Мета та принципи діяльності Фонду.....	5
IV. Сфера застосування політики.....	5
V. Обов'язки сторін.....	6
VI. Інформування та канали звернень.....	8
VII. Подання скарги.....	9
VIII. Розгляд скарги та прийняття рішення.....	9
IX. Документування.....	11
X. Конфлікт інтересів.....	11
XI. Захист від переслідувань та помсти.....	11
XII. Конфіденційність.....	12
XIII. Відповідальність за порушення.....	12
XIV. Зобов'язання щодо постраждалих від дій Команди Фонду.....	13
XV. Дотримання кодексу та реагування на порушення.....	13
XVI. Перегляд Політики.....	13

I. ПРЕАМБУЛА

1.1. Благодійний фонд “Право на захист” (далі — Фонд) буде 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 Фонду, пов’язаним особам чи бенефіціарам.

1.2. Тому ця Політика розгляду Скарг (надалі — Політика) має на меті надати можливості Команді Фонду, пов’язаним сторонам та бенефіціарам повідомляти про будь-які порушення, будь-то не моральну 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 Фонду, через порушення національного законодавства або політик Фонду.

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 товари або послуги з програми Фонду. Особа, яка одержує допомогу в межах або надзвичайної допомоги, або допомоги в цілях розвитку через програми Фонду. 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 Фонду 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 Фонду 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.

- 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 Фонду, 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 Фонду.
- 2.1.13. **Запит на інформацію** - запит, отриманий через канали подання скарг, який потребує додаткового інформування чи роз'яснення щодо діяльності Фонду, 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 Фонду** - 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 Президенту Фонду.
- 2.1.20. **Комітет з розслідувань** - це тимчасовий орган Фонду, що покликаний провести внутрішнє розслідування скарги після її первинної обробки **Комплаєнс менеджером**. Комітет складається з керівни_ці відділу (проєкту, програми і т.д.) в якому було повідомлено про порушення (якщо скарга на менеджер_ку відділку, то призначається представни_ця загальноорганізаційного менеджменту) та ще двох осіб. Склад комітету з розслідувань затверджується Президентом Фонду (у випадку скарги на Президента Фонду, такий комітет затверджується Правлінням Фонду).

III. МЕТА ТА ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ФОНДУ

3.1. Метою цієї політики є забезпечення надійного, справедливого та своєчасного розгляду скарг та реагування на них. Фонд прагне захистити свою Команду, бенефіціарів та всіх осіб, які вступають у відносини з Фондом, від можливої шкоди як від поведінки Команди Фонду та пов'язаних сторін, так і реалізації програм та заходів Фонду.

3.2. Задля виконання цієї мети Фонд 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 Фонду 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 Фонду 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 Фонду і пов'язаних осіб, мають бути поінформовані про можливість подання скарги, її механізм та допомогу, які вони можуть отримати.

3.4. Фонд 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 Фонду, включаючи осіб з повною трудовою зайнятістю, неповною зайнятістю або тимчасових працівників, підрядників, замовників, партнерських організацій, що співпрацюють з Фондом 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 Фондом, 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 Фондом.

4.2.3. Конфлікт інтересів, у тому числі непотизм (кумівство).

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 Фонду.

- 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 обов'язків в рамках реалізації програм Фонду.
- 4.2.10. Неналежна поведінка або неетична поведінка представників команди Фонду.
- 4.2.11. Діяльність, яка може зашкодити репутації Фонду.
- 4.2.12. Навмисне приховування інформації, що стосується будь-якого з перерахованих вище питань.

V. ОBOB'ЯЗКИ СТОPIН

5.1. Команда Фонду та пов'язані сторони Фонду 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. Фонд заохочує та надає можливість Команді Фонду, пов'язаним особам та бенефіціарам вільно повідомляти про порушення у Фонді, 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 Президентів Фонду із рекомендацією створити Комітет з розслідувань. Цей Комітет після проведення необхідного розслідування готує протокол із рішенням щодо дисциплінарних дій. Проте остаточне рішення буде прийматися Президентом або головою Наглядової ради при консультуванні з Комітетом з розслідувань.

5.5. Очікування від Скаржника:

5.5.1. Якомога раніше донести до відома Фонду 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 фонду 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 Президентіві Фонду щодо всіх заяв та результатів попередніх розслідувань.

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

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

5.6.8. Разом з Головою HR відділу ознайомити Команду Фонду щодо цієї Політики, а також щодо політик:

- a. Протидії дискримінації та захисту від домагань, сексуальної експлуатації і наруги;
- b. Протидії корупції та шахрайству;
- c. Захисту і безпеки бенефіціарів.

5.7. Проектн_а менеджер_ка, голова регіонального офісу має:

5.7.1. Організувати засоби інформування бенефіціарів щодо каналів отримання та обробки скарг Фондом;

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

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

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

5.8. Команда Фонду:

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 їх діяльності в рамках Фонду, то в найкоротші строки надати усі документи та пояснення на запит **Комплаєнс менеджера.**

5.9. Команда Фонду, що працюють з бенефіціарами чи іншими сторонами:

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

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

5.9.2. У разі відсутності інформації чи публічного доступу до неї, повідомити про це Проектн_у менеджер_ку та голову регіонального офісу.

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. Президент Фонду:

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

5.11.2. Дотримуватись суворої конфіденційності;

5.11.3. Щорічно звітувати Наглядовій Раді про скарги, які дійшли до етапу розслідування.

VI. ІНФОРМУВАННЯ ТА КАНАЛИ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Команда Фонду та треті сторони, що здійснюють свою діяльність від імені Фонду, зобов'язані надавати доступ до інформації (інформаційних повідомлень) щодо каналів отримання та обробки скарг Фондом, 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 Фонду для скарг;

6.2.3. Офіційну поштову адресу та електронну адресу для скарг;

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

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 Фондом 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 Фонду, у випадках коли послуги рекламуються чи надаються віддалено або в мережі інтернет;

6.3.4. Надання затвердженого Фондом інформаційного повідомлення усно безпосередньо бенефіціарам;

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

6.3.6. Інші засоби інформування що затверджені Президентом Фонду.

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

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

6.5.1. За перевірку щодо надання Командою Фонду бенефіціарам інформації про канали отримання та обробки скарг Фондом під час офлайн та онлайн консультування, роботи у Місцях Компактного Проживання, відповідає Керівник регіонального офісу та Проектн_а менеджер_ка;

6.5.2. За навчання Команди Фонду щодо принципів інформування інших член_кинь Команди та бенефіціарів про канали отримання та обробки скарг Фондом відповідає Керівник HR відділу та Комплаєнс менеджер.

6.5.3. У випадках роботи зі сторонніми підрядниками чи пов'язаними особами: Голова HR відділу.

VII. ПОДАННЯ СКАРГИ

7.1. Якщо Команда Фонду, бенефіціари або інші особи мають занепокоєння, чутки, підозри, докази стосовно можливих порушень зі сторони Команди Фонду 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 Фонду;

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

7.2. Для того, щоб Фонд мав 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 менеджер**. Перший контакт спрямовано на з'ясування всіх обставин, які стосуються скарги, інформації про Команду Фонду та/або третіх осіб, який може бути пов'язаний зі скаргою та необхідну підтримку Скаржника з боку Фонду.

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

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

VIII. РОЗГЛЯД СКАРГИ ТА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ

8.1. **Комплаєнс менеджер** у Фонді, повин_на зібрати інформацію щодо предмета скарги, розглянути її та, якщо вона має предмет порушення, то представити висновки Президенту Фонду 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 Президент Фонду наказом формує та наділяє повноваженнями Комітет з розслідувань Фонду.

- 8.5. Команда Фонду, 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 Президенту та Наглядовій Раді (у випадку, якщо до розслідування було залучено Президента) 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, HR відділ повідомляє членкиню Команди Фонду, щодо якого/якої проводили розслідування, про рішення Фонду 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 Наглядову раду.
- 8.11. Щорічно **Комплаєнс менеджер** повин_на звітувати про всі скарги, що були виявлені та подані, а також результати їхніх розслідувань Президентові та Наглядовій Раді.
- 8.12. Президент повинен звітувати Наглядовій Раді 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 Президенту та передачі предмета скарги та доказів правоохоронним органам.
- 8.14. Президент повинен забезпечити виконання всіх остаточних рішень та рекомендацій. Якщо Президент особисто залучений до справи, яка розглядається, Наглядова рада повинна вирішити, які дії слід вжити Фонду.
- 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. Фонд 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.

ІХ. 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 Фонді 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 Фонд встановлює реєстр скарг та результатів перевірок. Відповідальність за ведення такого реєстру покладається на Комплаєнс менеджер. 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 Президентом Фонду таким особам:

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

9.3. Усі інші особи та організації можуть отримати довідку чи мати доступ до реєстру виключно за рішенням Президента Фонду.

Х. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ

10.1. Якщо до справи скарги залучений **Комплаєнс менеджер**, менеджери відділу, в якому було повідомлено про порушення, чи Президент, 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 протоколі комітету.

ХІ. 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 Наглядовій раді.

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

XII. КОНФІДЕЦІЙНІСТЬ

12.1. Фонд 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 Фонд 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 Фонду 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.

XIII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ

13.1. Виявлення доказів неприпустимої та неправомірної поведінки з боку Команди Фонду 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 Фондом, 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 Фондом, проте не є його Командою, то вся інформація щодо скарги та розслідування має бути передана **Комплаєнс менеджеру** до управлінських органів іншої організації з інформуванням Президента Фонду про цю комунікацію. Фонд залишає за собою право на застосування

дисциплінарних дій в рамках трудових чи інших визначених відносин з третіми сторонами.

13.4. Президент повинен забезпечити виконання всіх остаточних рішень та рекомендацій зазначених у звіті про розслідування. Якщо Президент особисто залучений до справи, яка розглядається, Наглядова рада повинна вирішити, які дії слід вжити Фонду.

XIV. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ЩОДО ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ДІЙ КОМАНДИ ФОНДУ

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

14.2. Фонд зобов'язується докласти відповідних зусиль задля забезпечення правової допомоги Постраждалим, якщо буде встановлено, що вчинені кимсь з Команди Фонду або пов'язаними з ним особами дії є обгрунтованими 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 Фонду.

XV. ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ ТА РЕАГУВАННЯ НА ПОРУШЕННЯ

15.1 Команда Фонду повинна бути ознайомлені 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, Фонд може вдатися дій, що можуть мати наслідком за собою догану для працівників чи припинення співпраці.

XVI. ПЕРЕГЛЯД ПОЛІТИКИ

16.1. Керівництво залишає за собою право переглядати цю Політику в будь-який час та будь-яким способом без попереднього повідомлення. Будь-яка поправка до цієї Політики набирає чинності з дня її затвердження Президентом Фонду. Про будь-які зміни або перегляд має бути повідомлено опублікування на офіційних джерелах Фонду. Після внесення змін, усі членки_ні Команди Фонду повинні перепідписати Кодекс поведінки, що означатиме їх згоду з новою редакцією Політики.

Процедура подання скарги_інформування про порушення_укр

Процедура розгляду скарг Комітетом з розслідувань порушень БФ