

Наталія ВЕГРИЯН

## **ПОЛІТИКА ЗВОРотноГО ЗВ'ЯЗКУ З БЕНЕФІЦІАРАМИ ТА ПОСТРАЖДАЛИМ НАСЕЛЕННЯМ**

### **1. Вступ**

Благодійна Організація «Благодійний Фонд «Вітри Змін» (далі – Організація) є організацією, яка прагне до створення і підтримки середовища, яке забезпечує захист прав людини і запобігає насильству, сексуальній експлуатації та нарузі. Основними напрямками діяльності є соціальні, психологічні та гуманітарні послуги. З метою кращого звітування, прозорості та доступності для постраждалого населення, Організація приймає цю Політику. Вона є одним із інструментів створення та нормалізації культури отримання співробітниками Організації різного зворотного зв'язку з боку постраждалого населення, що є бенефіціарами Організації, та своєчасного адекватного реагування на такі повідомлення.

### **2. Обсяг та застосування**

Ця Політика:

- є обов'язковою для ознайомлення та дотримання для всіма співробітниками, експертами та волонтерами Організації
- не є обов'язковою для ознайомлення і дотримання для підрядників і постачальників Організації, а також співробітників донорських та партнерських організацій
- доповнюються рекомендаційними положеннями, що містять конкретні інструкції з дотримання безпеки
- не суперечить та не є заміною наявних норм українського законодавства
- є обов'язковою для ознайомлення перед початком роботи в Організації
- не суперечить та доповнюються іншими Політиками Організації, а саме:
  - Кадровою
  - Обліковою
  - Протидії сексуальної експлуатації та насильству (СЕН)
  - Запобіганню конфлікту інтересів та протидії корупції
  - Оцінки ризиків закупівель та надійності контрагентів
  - Проведення платежів
  - Етичним кодексом
  - Стандартів поведінки працівників
  - Безпеки і захисту співробітників, проєктів, приміщень та активів

### **3. Мета**

Метою цієї Політики є створення та підтримка культури запиту та отримання різного зворотного зв'язку з боку постраждалого населення, що є бенефіціарами Організації, Своєчасного, адекватного реагування на такі повідомлення, а також налагодження системи активної участі населення у проєктній діяльності Організації на всіх етапах її впровадження.

### **4. Принцип «Не нашкодь»**

Основоположним принципом, який Організація використовує у сфері прозорості та підзвітності постраждалому населенню, є принцип «Не нашкодь». Згідно з ним, співробітники Організації погоджуються, що будь-які їхні дії як представників організації стають частиною загального гуманітарного контексту, а також мають певні наслідки. Через це деталі будь-яких дій організації та її окремих представників мають значення і підлягають аналізу на предмет можливого негативного впливу на постраждале населення. Подібний аналіз має здійснюватися не тільки перед впровадженням діяльності Організації, але і під час неї, для виявлення нових аспектів впливу та коригування діяльності за потреби. Крім цього, принцип «Не нашкодь» стверджує, що під час впровадження будь-якої діяльності завжди існує вибір практик та механізмів адресування потреб і проблем населення, який підлягає аналізу в тому числі з точки зору обмеження ризику негативного впливу.

### **5. Зобов'язання**

Всі співробітники, експерти та волонтери Організації згідно з цією Політикою зобов'язуються:

1. Дотримуватися принципу «Не нашкодь».
2. Регулярно проводити збір та аналіз потреб постраждалого населення у локаціях, де планується програмна діяльність; не здійснювати таку діяльність без консультацій з місцевим населенням.
3. Комунікувати широкі деталі щодо програмної діяльності Організації постраждалому населенню зручними для нього (населення) мовами та у доступний спосіб; слідкувати за доступом всіх бенефіціарів до базової інформації щодо їхніх прав та можливостей, у тому числі можливостей надавати будь-який зворотний зв'язок.
4. Обробляти всі запити, скарги та пропозиції постраждалого населення, що надходять будь-якому представнику Організації через будь-який канал збору таких повідомлень, реагувати на них та, за можливості, відображати рекомендовані зміни у програмній діяльності.
5. Підтримувати культуру толерантності для всіх без виключення бенефіціарів, представників їхніх родин та громад, інших (у тому числі тимчасових) мешканців населених пунктів, де Організація провадить свою діяльність, та іншого постраждалого від гуманітарної кризи будь-якого характеру населення України.
6. Включати та підтримувати механізми отримання зворотного зв'язку та залучення постраждалого населення, поширювати їх у межах своїх компетенцій та робочих активностей серед населення. Такі механізми можуть включати, але не обмежуватися, спеціальними каналами в соціальних мережах та месенджерах, скриньками збору скарг та пропозицій, цифровими та нецифровими опитуваннями, соціологічними дослідженнями, аналізом потреб та іншими.
7. Включати у групи населення, охоплені механізмами підзвітності, представників обох статей, усіх гендерів, людей з різними типами інвалідності, людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, представників домогосподарств із різним доходом, дітей

(хлопців та дівчат) зі згоди їхніх батьків/опікунів, представників ЛГБТК+ спільноти, представників меншин, та слідкувати за відкритістю та доступністю для них механізмів отримання зворотного зв'язку та підзвітності.

8. Адвокатувати отримання цільових фінансових та інших ресурсів для встановлення та підтримки сталих та зручних механізмів зворотного зв'язку та підзвітності постраждалому населенню, а також залучення експертів у цій сфері для кращих практик звітування.

## **6. Звернення та їх облік**

Звернення бенефіціара може відбуватись як прямо (на гарячу лінію (+38 (073) 037-69-96), через соціальні мережі (<https://www.facebook.com/windsofchanges.com.ua>), через електронну форму зворотного зв'язку), так і непрямо, через співробітника Організації під час чи після проектних активностей, який, в такому випадку, заповнює електронну форму зворотного зв'язку. Безд-хто з бенефіціарів може обрати будь-який комфортний шлях залишити звернення, в тому числі і анонімно.

З метою обліку та реагуванню на звернення, які працівники Організації отримали через механізми зворотного зв'язку, нами впроваджено електронну систему обліку звернень. Вона складається з електронної форми, яку заповнює бенефіціар (чи співробітник за бенефіціара за потреби), та журналу обліку, де вказується час та результат реагування на зазначене звернення. Всі звернення мають бути оброблені та відповідальна за це звернення особа має прийняти відповідне рішення.