

МЕХАНІЗМ ЗВОРотної ІНФОРМАЦІЇ СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ

У ФОНДІ «НАШ ВИБІР»

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Зворотна інформація (Feedback, Community Accountability Reporting Mechanisms - **CARM**) – це можливість передавання зворотної інформації, рекомендацій, скарг та побоювань у безпечний, прозорий, конфіденційний та доступний спосіб. Цей механізм дає Фонду можливість реагувати та впроваджувати різного роду необхідні програмні зміни і зміни способу ведення дій.

Координатор CARM – Координатор у справах механізму звітності щодо зворотної інформації.

Бенефіціар / Кінцевий бенефіціар – особа, установа або середовище (соціальна група), яка безпосередньо користується допомогою та підтримкою, що надається в рамках дій, проектів та програм, які реалізує Фонд, а також бере участь в заходах, майстер-класах, освітніх та інформаційних програмах або є адресатом будь-якої форми діяльності Фонду.

Член колективу Фонду – Працівник, Волонтер або Співпрацівник Фонду.

Мета Механізму зворотної інформації – дати можливість надавання такої інформації всім Бенефіціарам, членам колективу Фонду, Партнерам та стороннім особам (далі у тексті - **громадськість**), незалежно від їхнього віку, статі, інвалідності, раси, релігії, національності, політичних переконань, членства в різного роду об'єднаннях, етнічного походження, віросповідання, сексуальної орієнтації, а також письменним і неписьменним особам, особам без мобільних телефонів, членам різного роду меншин та маргінальних груп.

Ефективний Механізм зворотної інформації дає Фонду можливість управління **адаптацією**, тобто впровадження різного роду необхідних змін у програмній діяльності та робочих планах – на основі зворотної інформації, отриманої від членів громадськості. Такого роду адаптивність допоможе Фонду реагувати на зміни контексту і потреб та залишатися відповідальним перед громадськістю, якій ми служимо, за реалізацію програм та захист кращої практики у нашій діяльності.

Збір зворотної інформації

Фонд забезпечує три активні канали зворотної інформації, в тому числі можливість надати інформацію особисто та можливість надати її анонімно.

КАНАЛ	ОПИС ПЕРЕДАВАННЯ ЗВОРОТНОЇ ІНФОРМАЦІЇ
Email	Кожен член громадськості може відправити повідомлення на адресу: feedback@ukrainskidom.pl . Доступ до цієї електронної пошти матимуть наступні особи: Координатор CARM . Зворотна інформація, що приходить на електронну пошту, підлягає документації у базі даних CARM , за що відповідає Координатор CARM .
Особисто	Всі члени колективу Фонду можуть отримувати зворотну інформацію, що надається особисто. Інформація документується згідно з розробленою формою та передається Координатору CARM з метою впровадження у базу даних.
Скринька для відгуків	У місцях, в яких Фонд веде свою діяльність, знаходяться скриньки для відгуків, призначені для збору зворотної інформації, в тому числі анонімно. Усі скриньки закриті, ключі до них має виключно Координатор CARM . Скриньки опорожнюються раз на 2 тижні, заповнені форми відскановуються та зберігаються на диску, доступ до якого має Координатор CARM . Паперові документи знищуються.

Реєстрація та категоризація зворотної інформації

База даних CARM

Вся зворотна інформація буде реєструватися, переховуватися та управлятися в **базі даних CARM Координатором CARM**, який щоденно актуалізує базу даних. База даних переховується в аркушах Google, доступ до неї мають виключно уповноважені члени колективу Фонду. Кожна зворотна інформація у базі даних отримує приписаний до неї унікальний ідентифікатор, і виключно він буде вживатися під час обробки зворотної інформації, а не особисті дані інформатора.

У випадку зворотної інформації з категорій 5 та 6 особисті дані будуть переховуватися у Підрозділі в справах етики, а не в базі даних. **Координатор CARM** повинен бути впевнений у тому, що Підрозділ в справах етики володіє усією необхідною інформацією, перед її видаленням.

До бази даних CARM та особистих даних не матиме доступу ніхто, крім осіб, які отримали право доступу від Правління. Кожен добродійник, який вимагатиме надання такого роду інформації, отримає Політику захисту даних, якої він має обов'язок дотримуватися.

Категоризація зворотної інформації

Усі отримані відгуки підлягають категоризації згідно зі шкалою, описаною в таблиці:

КАТЕГОРІЯ	ОПИС
1	Позитивна зворотна інформація, рекомендація або прохання про інформацію
2	Прохання про підтримку
3	Невеличке незадоволення, зв'язане з діяльністю Фонду, що не викликає поважної загрози безпеці
4	Поважне незадоволення, зв'язане з діяльністю Фонду або невідповідною поведінкою члена колективу Фонду, або ж поведінкою Партнера Фонду, що має потенційний вплив на безпеку або благополуччя (wellbeing)
5	Зловживання або корупція з боку члена колективу Фонду або партнера Фонду
6	Сексуальне використання або зловживання щодо дитини, торгівля людьми з боку члена колективу Фонду або партнера Фонду

Ведення відповідних дій

Час на підтвердження – це час від отримання зворотної інформації до підтвердження інформатору, що зворотна інформація була отримана Фондом. Отримана зворотна інформація буде підтверджена **протягом 2 робочих днів Координатором CARM**, після чого вона передається відповідному члену колективу Фонду. Зворотна інформація зі скриньок для відгуків може підтверджуватися протягом довшого часу. Анонімна зворотна інформація не підтверджується.

Уся отримана зворотна інформація обробляється згідно з описом нижче:

Будь-яка зворотна інформація	
Крок 1	Координатор CARM отримує зворотну інформацію
Крок 2	Координатор CARM підтверджує отримання кожної зворотної інформації, за винятком інформації, що надається анонімно
Крок 3	Координатор CARM вводить зворотну інформацію в базу CARM та надає їй унікальний ідентифікатор справи
Крок 4	Координатор CARM класифікує зворотну інформацію згідно з категоризацією зворотної інформації (6-бальна шкала)

	Категорії 1 - 3	Категорія 4	Категорії 5 - 6
Крок 5	Координатор CARM проводить консультацію з програмним підрозділом або відповідним відділом з метою опрацювання відповіді.	Координатор CARM інформує відповідних членів підрозділу (координатора даного відділу) про зворотну інформацію, зв'язану з діяльністю відділу, або HR про зворотну інформацію, що стосується членів колективу Фонду.	Координатор CARM повідомляє про інформацію Підрозділ у справах етики або добродійника, якщо інформація має зв'язок з програмою, що фінансується іншою організацією. В рамках початкової комунікації не переказуються особисті дані, це робиться лише після отримання вказівок від Підрозділу в справах етики.
Крок 6		Відповідні члени колективу Фонду отримують інформацію про справу та визначають відповідні дії і реакцію.	Підрозділ у справах етики або інший визначений член колективу Фонду збирає інформацію про справу та визначає відповідні дії і реакцію.
Крок 7	Координатор CARM або відповідний член програмного підрозділу чи даного відділу дає відповідь інформатору, щоб закрити справу.	Координатор CARM дає відповідь інформатору, щоб закрити справу.	Координатор CARM або інший член колективу Фонду, визначений Підрозділом у справах етики, дає відповідь інформатору, щоб закрити справу.
Крок 8	Координатор CARM щодвотижні передає програмному підрозділу список зворотної інформації з метою аналізу.	Короткий звіт, що підводить підсумки, складений Координатором CARM.	Підрозділ у справах етики складає звіт, який передається Правлінню Фонду.
Будь-яка категорія			
Крок 9	Координатор CARM документує дії і відповіді та закриває справу в базі даних CARM.		
Крок 10	Складання клопотання: Якщо інформатор або особа, якої стосується зворотна інформація, незадоволена досягнутим вирішенням, він/вона може скласти клопотання протягом 15 днів від отримання відповіді. Підрозділ у справах етики у випадку категорій 5 і 6 аналізує представлені причини та всілякі нові докази з метою прийняття рішення, чи є підстави для повторного розгляду справи. Клопотання розглядається лише один раз.		

У випадку зворотної інформації з категорій 5 та 6, в рамках співпраці з Правлінням, добродійників повідомляють за принципом можливого зв'язку дій з конкретним добродійником.

Конфіденційність

У більшості випадків можна використати зворотну інформацію без надання доступу до особистих даних інформатора. В окремих випадках необхідно надати доступ до особистих даних з метою відповідного вирішення справи. Доступ до особистих даних інформатора надається виключно у випадку, **коли він дасть свідому згоду на це**, що документується в базі даних CARM.

КАТЕГОРІЯ Конфіденційність особистих даних

1	Доступ до контактних даних інформатора може надаватися координатору відділу або іншому відповідному члену колективу Фонду з метою передавання всілякої необхідної інформації інформатору та закриття справи. Доступ до даних надається виключно в необхідному обсязі.
2	
3	
4	До даної категорії може зараховуватися потенційно вразлива інформація , щодо якої необхідно дотримуватися конфіденційності. Зворотна інформація, що стосується дій в рамках програми/проекту: <ul style="list-style-type: none">- слід впровадити всілякі необхідні зміни у діях в рамках програми/проекту без надання доступу до особистих даних інформатора- якщо необхідно додатково зв'язатися з інформатором, щоб відповідно відреагувати на зворотну інформацію, до налагодження контакту визначається відповідний член колективу Фонду.
5	До даної категорії може зараховуватися вразлива інформація , з огляду на що конфіденційність повинна бути на найвищому рівні. <ul style="list-style-type: none">- Підрозділ у справах етики визначає, чи і коли необхідно налагодити прямий контакт з інформатором, а також, хто з ним зв'язуватиметься
6	<ul style="list-style-type: none">- особисті дані інформатора будуть видалені з бази даних CARM та записані в базі даних Підрозділу у справах етики- Підрозділ у справах етики, у порозумінні з Правлінням, визначає, хто матиме доступ до особистих даних.

Фонд не толерує дій, спрямованих на помсту особам, що надають зворотну інформацію. Кожен член колективу Фонду, що веде дії, спрямовані на помсту інформатору, підлягає дисциплінарному провадженню, яке може охоплювати розірвання договору.

Закриття справи

Необхідно дати зворотну відповідь особі, що залишила відгук. Це стосується всіх відкритих справ, при цьому використовується той самий канал за винятком випадків, коли інформатор надає перевагу іншому каналу зв'язку.

У випадку зворотної інформації, що надається з використанням скриньки для відгуків, справа закривається через номер телефону, вказаний у формі зголошення.

КАТЕГОРІЯ	Передбачений термін закриття	Особа, що закриває справу
1	2 робочі дні	Координатор CARM або відповідний член програмного підрозділу (або даного відділу). Якщо вид інформації вимагає участі координатора дій даного відділу або іншого члена колективу Фонду, такі особи закривають справу та передають звіт Координатору CARM з метою актуалізації бази даних CARM.
2	3 робочі дні	
3	5 робочих днів	
4	10 робочих днів	Координатор CARM. Залежно від виду справи, відповідальною може бути інша особа, визначена Правлінням.
5	35 робочих днів	Координатор CARM або інший член колективу Фонду, визначений Підрозділом у справах етики. Особа, що закриває справу, передає звіт Координатору CARM з метою актуалізації бази даних.
6	35 робочих днів	

Особа, яка дає відповідь інформатору, повідомить про це **Координатора CARM**, щоб у базу даних CARM можна було ввести відповідний запис. Якщо зворотна інформація надається анонімно, загальна інформація на тему справи та всіх змін, що впливають з неї, буде доступна для громадськості при умові, що вона суттєва і важлива.

Інформація про задоволення

Особа, що дає відповідь інформатору, може попросити його оцінити рівень задоволення вирішенням справи за наступною шкалою: «дуже задоволений», «скоріше задоволений», «скоріше незадоволений», «дуже незадоволений» або «не бажаю відповідати». Відповідь на питання про рівень задоволення не обов'язкова. Запис про оцінку вводить у базу даних CARM Координатор CARM.

Зворотна інформація, що не стосується Фонду

У випадку зворотної інформації, що не стосується членів колективу Фонду, дій або Партнерів Фонду, Координатор CARM передає контактну інформацію інформатору та заохочує його до контакту з відповідною організацією, щоб поділитися своєю думкою.

Актуалізація Механізму зворотної інформації

Документ підлягає актуалізації кожного разу, коли впроваджується нова дія, що вимагає зміни. Необхідність в актуалізації аналізується, процес затвердження актуалізованого документу відбувається щодвароки або частіше, якщо документ вимагає суттєвого перегляду. Додавання нової дії як таке не вважається суттєвою зміною, зміна «суттєва» у випадку дотримання одного з наступних критеріїв:

- додається новий канал надавання зворотної інформації;
- змінюється обсяг відповідальності щодо отримування, реєстрації та оцінки;
- змінюється платформа бази даних CARM;
- змінюються права доступу до бази даних CARM.