

# MECHANIZM INFORMACJI ZWROTNEJ STANDARDOWE PROCEDURY OPERACYJNE W FUNDACJI “NASZ WYBÓR”

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

**Informacja zwrotna** (Feedback, Community Accountability Reporting Mechanisms - **CARM**) to możliwość przekazywania informacji zwrotnych, sugestii, skarg i obaw, w sposób bezpieczny, poufny, przejrzysty i dostępny. Mechanizm ten umożliwia Fundacji reagowanie i dokonywanie wszelkich niezbędnych zmian programowych oraz zmian w sposobie działania.

**Koordinator CARM** – Koordynator ds. mechanizmu raportowania informacji zwrotnej.

**Beneficjent/ Beneficjent ostateczny** - osoba, instytucja lub środowisko (grupa społeczna) bezpośrednio korzystająca z pomocy i wsparcia oferowanego w ramach działań, projektów i programów realizowanych przez Fundację, a także uczestnicząca w wydarzeniach, warsztatach, programach edukacyjnych i informacyjnych lub będąca odbiorcą jakiegokolwiek formy działalności Fundacji.

**Członek zespołu Fundacji** – Pracownik, Wolontariusz lub Współpracownik Fundacji.

Celem Mechanizmu Informacji Zwrotnej jest umożliwienie udzielenia informacji zwrotnej wszystkim Beneficjentom, członkom zespołu Fundacji, Partnerom oraz osobom postronnym (dalej zwanymi **społecznością**), bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także osobom piśmiennym i niepiśmiennym, osobom bez telefonów komórkowych, grupom mniejszościowym i marginalizowanym.

Skuteczny Mechanizm Informacji Zwrotnej umożliwia Fundacji zarządzanie **adaptacją**, tj. wprowadzanie wszelkich niezbędnych zmian w działaniach programowych i w planach pracy – w oparciu o informacje zwrotne otrzymane od członków społeczności. Ta adaptacyjność pomoże Fundacji reagować na zmiany kontekstu i potrzeb oraz pozostać odpowiedzialnymi przed społecznościami, którym służyimy, za realizację programów i ochronę najlepszych praktyk działania.

## Zbieranie informacji zwrotnej

Fundacja zapewnia trzy aktywne kanały informacji zwrotnej, w tym informacje zwrotne przekazywane osobiście wraz z opcją udzielenia informacji anonimowo.

KANAŁ	OPIS SPOSOBU PRZEKAZYWANIA INFORMACJI ZWROTNEJ
Email	Każdy członek społeczności może wysłać e-mail na adres: <a href="mailto:feedback@ukrainskidom.pl">feedback@ukrainskidom.pl</a> . Konto e-mail będzie dostępne dla następujących osób: <b>Koordinator CARM</b> . Informacja zwrotna otrzymana na konto e-mail zostanie udokumentowana w <b>bazie danych CARM</b> przez <b>Koordinatora CARM</b> .
Osobiście	Wszyscy członkowie zespołu Fundacji mogą otrzymywać informację zwrotną przekazaną osobiście. Informacje są dokumentowane zgodnie z ustalonym formularzem i przekazywane <b>Koordinatorowi CARM</b> w celu wprowadzenia ich do bazy danych.
Skrzynka opinii	W lokalizacjach, w których Fundacja prowadzi działalność, znajdują się skrzynki opinii, które służą do zbierania informacji zwrotnych, w tym anonimowo. Każda skrzynka jest zamknięta i tylko <b>Koordinator CARM</b> ma do niej klucz. Skrzynka jest opróżniana co 2 tygodnie, formularze są skanowane i przechowywane na dysku, do którego dostęp ma <b>Koordinator CARM</b> . Dokumenty papierowe są niszczone.

## Rejestrowanie i kategoryzacja informacji zwrotnych

### Baza danych CARM

Wszystkie informacje zwrotne będą rejestrowane, przechowywane i zarządzane w **bazie danych CARM** przez **Koordinatora CARM**, który codziennie aktualizuje bazę danych. Baza danych jest przechowywana w arkuszach Google i tylko uprawnieni członkowie zespołu Fundacji mają do niej dostęp. Każdej informacji zwrotnej w bazie danych zostanie przypisany unikalny identyfikator i tylko on będzie używany w przetwarzaniu informacji zwrotnych, a nie dane osobowe informatora.

W przypadku informacji zwrotnych kategorii 5 i 6 dane osobowe będą przechowywane w Zespole ds. Etyki, a nie w bazie danych CARM. **Koordinator CARM** upewnia się, że Zespół ds. Etyki posiada wszystkie potrzebne informacje przed ich usunięciem.

Baza danych CARM i dane osobowe nie będą udostępniane nikomu, kto nie ma dostępu zatwierdzonego przez Zarząd. Każdy darczyńca żądający tych informacji otrzyma Politykę ochrony danych, której musi przestrzegać.

## Kategoryzacja informacji zwrotnej

Wszystkie otrzymane opinie zostaną skategoryzowane zgodnie ze skalą określoną w tabeli poniżej:

KATEGORIA	OPIS
1	Pozytywna informacja zwrotna, sugestia lub prośba o informację
2	Prośba o wsparcie
3	Drobne niezadowolenie związane z działalnością Fundacji, które nie stwarza poważnych zagrożeń dla bezpieczeństwa
4	Poważne niezadowolenie związane z działalnością Fundacji lub niewłaściwym zachowaniem członka zespołu Fundacji lub zachowaniem partnera Fundacji, które ma potencjalny wpływ na bezpieczeństwo lub dobrostan (wellbeing)
5	Nadużycie lub korupcja członka zespołu Fundacji lub partnera Fundacji
6	Wykorzystanie lub nadużycie seksualne, nadużycie wobec dziecka, handel ludźmi przez członka zespołu Fundacji lub partnera Fundacji

## Podjęmowanie odpowiednich działań

**Czas na potwierdzenie** to czas pomiędzy otrzymaniem informacji zwrotnej a potwierdzeniem informatorowi otrzymania informacji zwrotnej przez Fundację. Otrzymane informacje zwrotne zostaną potwierdzone **w ciągu 2 dni roboczych** przez **Koordinatora CARM**, a następnie przekazane odpowiedniemu członkowi zespołu Fundacji. Informacje zwrotne zbierane w skrzynkach mogą mieć dłuższy czas na potwierdzenie. Anonimowe informacje zwrotne nie są potwierdzane.

Wszystkie otrzymane informacje zwrotne są przetwarzane zgodnie z opisem poniżej:

Każda informacja zwrotna	
<b>Krok 1</b>	Koordinators CARM otrzymuje informację zwrotną
<b>Krok 2</b>	Koordinators CARM potwierdza otrzymanie każdej informacji zwrotnej, z wyjątkiem informacji udzielanych anonimowo
<b>Krok 3</b>	Koordinators CARM wpisuje informację zwrotną do bazy CARM i nadaje jej unikalny identyfikator sprawy
<b>Krok 4</b>	Koordinators CARM klasyfikuje informację zwrotną zgodnie z kategoryzacją informacji zwrotnej (6 stopniowa skala)

	Kategoria 1 - 3	Kategoria 4	Kategoria 5 - 6
<b>Krok 5</b>	Koordinator CARM konsultuje się z zespołem programowym lub odpowiednim obszarem w celu ustalenia odpowiedzi.	Koordinator CARM informuje odpowiednich członków zespołu: koordynatora danego obszaru o informacji zwrotnej związanej z działaniami obszaru lub HR o informacji zwrotnej dotyczącej członków zespołu Fundacji.	Koordinator CARM zgłasza informację Zespołowi ds. Etyki lub darczyńcy, jeśli jest ona powiązana z programem finansowanym przez inną organizację.  Nie należy podawać danych osobowych w początkowej komunikacji, a jedynie po uzyskaniu wskazówek od Zespołu ds. Etyki.
<b>Krok 6</b>		Odpowiedni członkowie zespołu Fundacji pozyskują informacje o sprawie i określają odpowiednie działania i reakcje.	Zespół ds. Etyki lub inny wyznaczony członek zespołu Fundacji gromadzi informacje o sprawie i określa odpowiednie działania i reakcje.
<b>Krok 7</b>	Koordinator CARM lub odpowiedni członek zespołu programowego lub danego obszaru odpowiada informatorowi, aby zamknąć sprawę.	Koordinator CARM przekazuje odpowiedź informatorowi, aby zamknąć sprawę.	Koordinator CARM lub inny członek zespołu Fundacji wskazany przez Zespół ds. Etyki udziela odpowiedzi informatorowi, aby zamknąć sprawę.
<b>Krok 8</b>	Koordinator CARM przygotowuje co dwa tygodnie listę informacji zwrotnych do analizy zespołu programowego.	Krótki raport podsumowujący opracowany przez Koordynatora CARM.	Zespół ds. Etyki sporządza raport, który jest przekazywany Zarządowi Fundacji.
<b>Każda kategoria</b>			
<b>Krok 9</b>	Koordynator CARM dokumentuje działania, odpowiedzi i zamyka sprawę w bazie danych CARM.		
<b>Krok 10</b>	<b>Proces odwoławczy:</b> Jeżeli informator lub osoba, której dotyczy informacja zwrotna, nie jest zadowolona z osiągniętego rozwiązania, może złożyć odwołanie w ciągu 15 dni od otrzymania odpowiedzi. <b>Zespół ds. Etyki</b> dla <b>kategorii 5 i 6</b> przeanalizuje podane powody i wszelkie nowe dowody, aby podjąć decyzję, czy nowe rozpoznanie jest uzasadnione. Odwołanie zostanie rozpatrzone tylko raz.		

W przypadku informacji zwrotnych kategorii 5 i 6, we współpracy z Zarządem, powiadamia się darczyńców w oparciu o możliwość powiązania działania z konkretnym darczyńcą.

## Poufność

W większości przypadków informacje zwrotne można obsłużyć bez udostępniania danych osobowych informatora. W niektórych przypadkach może być konieczne udostępnienie danych osobowych w celu rozwiązania sprawy we właściwy sposób. Dane osobowe informatora zostaną udostępnione tylko wtedy, **gdy wyrazi on świadomą zgodę**, która jest udokumentowana w bazie danych CARM.

### KATEGORIA Poufność danych osobowych

1	Dane kontaktowe informatora mogą być udostępniane koordynatorowi obszaru lub innemu odpowiedniemu członkowi zespołu Fundacji w celu przekazania wszelkich niezbędnych informacji informatorowi i zamknięcia sprawy. Dane nie są udostępniane poza niezbędnym zakresem.
2	
3	
4	W tej kategorii mogą znaleźć się <b>potencjalnie wrażliwe informacje</b> , których poufność należy respektować. Informacje zwrotne dotyczące działań w ramach programu/ projektu: <ul style="list-style-type: none"><li>- należy dokonać wszelkich niezbędnych zmian w działaniach programu/ projektu bez udostępniania danych osobowych informatora</li><li>- jeśli konieczny jest dodatkowy kontakt z informatorem, aby odpowiednio zareagować na otrzymaną informację zwrotną, wskazany zostanie odpowiedni członek zespołu Fundacji do nawiązania kontaktu.</li></ul>
5	W tej kategorii mogą znaleźć się <b>informacje wrażliwe</b> , należy zachować ścisłą poufność. <ul style="list-style-type: none"><li>- Zespół ds. Etyki ustali, czy i kiedy konieczny jest bezpośredni kontakt z informatorem oraz kto się z nim skontaktuje</li><li>- dane osobowe informatora zostaną usunięte z bazy danych CARM i zapisane w bazie danych Zespołu ds. Etyki</li></ul>
6	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zespół ds. Etyki, w porozumieniu z Zarządem, określi, komu zostaną udostępnione dane osobowe.</li></ul>

Fundacja nie toleruje działań odwetowych wobec osób, które przesyłają informacje zwrotne. Każdy członek zespołu Fundacji, który podejmie działania odwetowe wobec informatora, zostanie poddany postępowaniu dyscyplinarnemu, które może obejmować rozwiązanie umowy.

## Zamykanie sprawy

Wymagane jest, aby odpowiedź została przekazana zwrótnie osobie, która przekazała opinię. Czynność ta dotyczy wszystkich otwartych spraw, przy użyciu tego samego kanału, chyba że informator wskaże inną preferowaną metodę komunikacji.

W przypadku informacji zwrotnych otrzymanych za pośrednictwem skrzynki opinii, sprawa zostanie zamknięta za pomocą numeru telefonu podanego w formularzu zgłoszeniowym.

KATEGORIA	Docelowy czas zamknięcia	Osoba zamykająca sprawę
1	2 dni robocze	Koordynator CARM lub odpowiedni członek zespołu programowego (lub danego obszaru). Jeśli rodzaj informacji wymaga udziału koordynatora działań danego obszaru lub innego członka zespołu Fundacji, osoby te zamykają sprawę oraz raportują działania Koordynatorowi CARM w celu aktualizacji bazy CARM.
2	3 dni robocze	
3	5 dni roboczych	
4	10 dni roboczych	Koordynator CARM. W zależności od rodzaju sprawy, odpowiedzialna może być inna osoba wskazana przez Zarząd.
5	35 dni roboczych	Koordynator CARM lub inny członek zespołu Fundacji wskazany przez Zespół ds. Etyki. Osoba zamykająca sprawę raportuje działania Koordynatorowi CARM w celu aktualizacji bazy danych.
6	35 dni roboczych	

Osoba, która udzieli odpowiedzi informatorowi, poinformuje o tym działaniu **Koordynatora CARM**, aby można było to odnotować w bazie danych CARM. Jeśli informacje zwrotne zostaną przesłane anonimowo, ogólne informacje na temat sprawy i wszelkich wynikających z niej zmian, zostaną udostępnione społeczności o ile jest to istotne i właściwe.

## Informacje o satysfakcji

Informatorzy, przy udzielaniu odpowiedzi, mogą być poproszeni o ocenę poziomu zadowolenia z rozstrzygnięcia ich sprawy w czterostopniowej skali: „bardzo zadowolająca”, „raczej zadowolająca”, „raczej niezadowolająca”, „bardzo niezadowolająca” lub „nie chcę odpowiedzieć”. Odpowiedź na pytanie o satysfakcję jest opcjonalna. Ocena jest rejestrowana w bazie danych CARM przez Koordynatora CARM.

## Informacja zwrotna nie dotycząca Fundacji

W przypadku informacji zwrotnych, które nie dotyczą członków zespołu Fundacji, działań lub Partnerów Fundacji, Koordynator CARM przekazuje informacje kontaktowe informatorowi i zachęca go do skontaktowania się z odpowiednią organizacją w celu podzielenia się swoją opinią.

## **Aktualizacja Mechanizmu Informacji Zwrotnej**

Dokument jest aktualizowany za każdym razem, gdy nowe działanie wymagające zmiany jest wprowadzane. Potrzeba aktualizacji jest analizowana i proces zatwierdzania zaktualizowanego dokumentu odbywa się co dwa lata lub częściej, jeśli dokument wymaga znaczącej rewizji. Samo dodanie nowego działania nie jest uważane za znaczącą zmianę, zmiana jest "znacząca", jeżeli spełnione jest jedno z następujących kryteriów:

- dodawany jest nowy kanał przekazywania informacji zwrotnej;
- zmienia się zakres odpowiedzialności w obszarze odbierania, rejestrowania i oceny;
- zmienia się platforma bazy danych CARM;
- zmieniają się uprawnienia dostępu do bazy danych CARM.