

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління 25/4
від 20 грудня 2020 року

НОВА РЕДАКЦІЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління

Протокол № 28/11

від 28 листопада 2024 року

ПОЛІТИКА ЩОДО СКАРГ ТА ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ місцевої асоціації органів місцевого самоврядування «Асоціації учасницького розвитку громад»

1. Загальні положення

1.1. Ця політика встановлює механізм скарг і зворотного зв'язку, який призначений для забезпечення прозорості, підзвітності та ефективного реагування на звернення громадян та інших зацікавлених сторін. Політика розроблена для забезпечення ефективної взаємодії з територіальними громадами в Україні та міжнародними партнерами відповідно до виконання місії та візії Асоціації.

1.2. Положення цієї політики не поширюються на проектну діяльність Асоціації. Проектна діяльність Асоціації, механізм моніторингу, оцінювання та зворотного зв'язку регулюється Політикою моніторингу та оцінки.

1.3. Мета:

- Забезпечити прозорість та підзвітність діяльності Асоціації.
- Надати механізм для подачі та розгляду скарг та пропозицій.
- Забезпечити оперативне та справедливе вирішення скарг.
- Підвищити довіру громад та міжнародних партнерів до діяльності Асоціації.

1.4. Ця політика застосовується до всіх членів Асоціації, співробітників, партнерів та бенефіціарів програм, що реалізуються Асоціацією.

1.5. Принципи

- Прозорість: Всі процеси мають бути зрозумілими та доступними
- Доступність: Інформація має бути доступною для всіх зацікавлених сторін.
- Конфіденційність: Всі звернення розглядаються конфіденційно, з дотриманням прав особистих даних.
- Нейтральність та справедливість: Всі скарги та пропозиції розглядаються об'єктивно та неупереджено.
- Оперативність: Скарги розглядаються в найкоротші терміни.

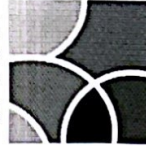
2. Процедура Подачі Скарг та Звернень

2.1. Форми Звернень

- Письмова форма (листи, електронна пошта)
- Усна форма (особисті зустрічі, телефонні дзвінки)
- Онлайн форма (офіційний сайт Асоціації)

2.2. Реєстрація Звернень

- Кожне звернення реєструється в спеціальному журналі скарг та пропозицій.



- Видається підтвердження про отримання звернення з зазначенням терміну розгляду.
- 2.3. Розгляд Звернень
 - Звернення розглядаються відповідальною особою або комітетом у встановлений термін (до 30 робочих днів).
 - У разі необхідності залучення додаткових спеціалістів термін може бути продовжений з повідомленням заявника.
- 2.4. Прийняття Рішення
 - Після розгляду звернення приймається рішення про необхідні дії.
 - Заявник інформується про результати розгляду та прийняті заходи.
- 2.5. Оскарження Рішення
 - У разі незгоди з прийнятим рішенням заявник має право подати апеляцію до Правління Асоціації.
 - Апеляція розглядається у термін до 15 робочих днів з моменту її отримання.

3. Зворотний зв'язок

- 3.1. Аналітичні огляди
 - Регулярне проведення аналізу звернень та скарг для визначення основних проблем та напрямків для покращення.
- 3.2. Комунікація з зацікавленими сторонами
 - Проведення регулярних зустрічей, семінарів та консультацій з громадами та партнерами для обговорення проблем та шляхів їх вирішення.
- 3.3. Відповідальність
 - Відповідальні особи: призначені співробітники Асоціації відповідають за реєстрацію, розгляд та вирішення скарг.
 - Комітет з розгляду скарг: створюється для об'єктивного та неупередженого розгляду звернень за наказом Виконавчого директора Асоціації.
- 3.4. Контроль та Моніторинг
 - Регулярний внутрішній аудит процедур для забезпечення їх відповідності встановленим стандартам.
 - Зовнішній аудит (за потреби) з метою підвищення довіри громад та партнерів.

4. Прикінцеві положення

- 4.1. Дана Політика підлягає регулярному перегляду з метою її вдосконалення.
- 4.2. Політика вводиться в дію з дня її затвердження.
- 4.3. Члени Асоціації, представники керівних органів Асоціації, наймані працівники можуть подати пропозиції щодо вдосконалення Політики, направивши свої пропозиції листом до виконавчої дирекції Асоціації. Пропозиції розглядаються виконавчою дирекцією Асоціації.
- 4.4. Внесення змін і доповнень до цієї Політики здійснюється за рішенням Правління Асоціації.

Голова Асоціації
Іван Калашник

