



**БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ
«Я ДОПОМОЖУ»**

65016, Україна, Одеська область,

м. Одеса, вул. Дмитріївська 21/5

код ЄДРПОУ 43960043

тел.: +38 (093) 363 89 83

e-mail: i.will.help.odessa@gmail.com

НАКАЗ № 20/2026

м. Одеса

15 червня 2026 року

**Про впровадження Політики реагування
на зворотний зв'язок та скарги**

Відповідно до Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», Статуту благодійної організації «Я ДОПОМОЖУ» (далі - Організація), з метою забезпечення прозорості, підзвітності, захисту прав бенефіціарів, працівників та інших зацікавлених осіб, а також належного реагування на звернення, скарги та пропозиції

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Політику реагування на зворотний зв'язок та скарги в Організації (далі - Політика), що додається до цього наказу.
2. Ввести Політику в дію з 15 червня 2026 року.
3. Працівникам Організації та волонтерам:
 - ознайомитися з Політикою до 25 червня 2026 року;
 - неухильно дотримуватися вимог Політики у своїй діяльності;
 - інформувати бенефіціарів та інших зацікавлених осіб про доступні канали подання скарг і зворотного зв'язку.
4. Покласти на віце-президента Організації Юлію Тихонову відповідальність за забезпечення:
 - ведення реєстру скарг;
 - своєчасний та об'єктивний розгляд звернень;
 - інформування заявників про результати розгляду їх звернень.
5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Президент БО «Я ДОПОМОЖУ»



Олександр ЗЛАТІН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Президента

БО «Я ДОПОМОЖУ»

№ 20/2026 від 15 червня 2026 року

Олександр ЗЛАТІН



ПОЛІТИКА РЕАГУВАННЯ НА ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ТА СКАРГИ

I. Преамбула

1.1. Благодійна організація «Я ДОПОМОЖУ» (далі - Фонд) будує свою діяльність на засадах довіри, прозорості, гуманності та поваги до гідності кожної людини. Фонд прагне запобігати будь-якій шкоді, зловживанням, експлуатації чи іншим порушенням щодо бенефіціарів, персоналу, волонтерів та інших осіб.

1.2. Ця Політика реагування на зворотний зв'язок та скарги (далі - Політика) визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду та реагування на скарги, пропозиції, зауваження та інший зворотний зв'язок від бенефіціарів, персоналу, волонтерів, партнерів та інших зацікавлених осіб.

1.3. Політика розроблена відповідно до Статуту Фонду, Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», Закону України «Про звернення громадян», законодавства про захист персональних даних та інших нормативно-правових актів.

II. Основні поняття

2.1. Для цілей цієї Політики використовуються такі терміни:

2.1.1. **Постраждалий** - особа, якій завдано шкоди внаслідок дій чи бездіяльності представників Фонду або порушення законодавства чи внутрішніх документів Фонду.

2.1.2. **Скаржник** - особа, яка подає скаргу. Ним може бути постраждалий або будь-яка інша особа, якій стало відомо про порушення.

2.1.3. **Бенефіціар** - особа, яка отримує благодійну допомогу від Фонду, зокрема внутрішньо переміщені особи, діти, ветерани, особи похилого віку та інші вразливі категорії.

2.1.4. **Порушення** - будь-які дії або бездіяльність, що суперечать законодавству, Статуту Фонду, Політиці Убезпечення чи іншим внутрішнім документам.

2.1.5. **Скарга** - повідомлення про порушення прав, неетичну поведінку, зловживання або інші недоліки в діяльності Фонду.

2.1.6. **Зворотний зв'язок** - пропозиції, подяки, зауваження або запити на інформацію, що не містять ознак порушення.

Інші терміни тлумачаться відповідно до чинного законодавства України

III. Мета та принципи

3.1. Метою Політики є забезпечення доступного, оперативного, справедливого та конфіденційного розгляду скарг і зворотного зв'язку для постійного вдосконалення діяльності Фонду та захисту прав учасників.

3.2. Фонд керується такими принципами:

- Доступність та простота подання звернень;
- Конфіденційність та захист персональних даних;
- Неупередженість та об'єктивність;
- Своєчасність реагування;
- Орієнтація на постраждалого;
- Заборона переслідування скаржників;
- Підзвітність та прозорість.

IV. Сфера застосування Політики

Політика поширюється на всю діяльність Фонду та стосується всіх осіб, залучених до його роботи (персонал, волонтери, партнери, бенефіціари). Вона охоплює скарги щодо порушень Політики Убезпечення, неякісної допомоги, дискримінації, корупції, конфлікту інтересів та інших питань.

V. Обов'язки сторін

5.1. **Президент Фонду:**

- Призначає відповідальну особу за розгляд скарг;
- Затверджує рішення за результатами розгляду;
- Забезпечує виконання рішень та звітує Наглядовій раді (за наявності).

5.2. **Відповідальна особа** (призначається Президентом):

- Приймає, реєструє та проводить попередній розгляд скарг;
- Організовує перевірку (за потреби - комісію);
- Інформує скаржника про результати;
- Веде реєстр скарг.

5.3. **Персонал та волонтери Фонду:**

- Ознайомлюються з Політикою;
- Інформують бенефіціарів про канали звернень;
- Негайно повідомляють про відомі порушення.

5.4. **Скаржник:**

- Надає детальну інформацію;
- Співпрацює під час перевірки.

VI. Інформування та канали звернень

6.1. Фонд забезпечує широке інформування про канали подання скарг у місцях надання допомоги, на сайті, в соціальних мережах та через інформаційні матеріали.

6.2. Основні канали:

- Електронна пошта: i.will.help.odessa@gmail.com;
- Телефон відповідальної особи за прийняття скарг: +380675191936;
- Групи Фонду у Viber;
- Письмове (усне) звернення безпосередньо на ім'я Президента Фонду.

VII. Подання скарги

Скарга може бути подана в письмовій (електронній чи паперовій), усній або анонімній формі. Рекомендується вказувати дату, місце, учасників та опис порушення.

VIII. Розгляд скарги та прийняття рішення

8.1. Відповідальна особа реєструє скаргу протягом 1 робочого дня.

8.2. Попередній розгляд - до 3 робочих днів.

8.3. Повний розгляд - до 14 календарних днів (може бути продовжено до 21 дня з повідомленням скаржника).

8.4. За потреби створюється комісія з розгляду скарги.

8.5. За результатами приймається рішення: визнати обґрунтованою/необґрунтованою, вжити заходів.

8.6. Скаржник (якщо вказав контакти) отримує мотивовану відповідь.

IX. Документування

Ведеться реєстр скарг. Документи зберігаються не менше 5 років.

X. Конфіденційність

Інформація про скаргу зберігається конфіденційно. Розголошення без згоди скаржника заборонено (крім випадків, передбачених законом).

XI. Захист від переслідувань та помсти

Будь-які дії, спрямовані на помсту чи переслідування скаржника, заборонені та тягнуть відповідальність.

XII. Конфлікт інтересів

Особи з конфліктом інтересів усуваються від розгляду скарги.

XIII. Відповідальність за порушення

Порушники притягуються до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

XIV. Зобов'язання щодо постраждалих

Фонд забезпечує постраждалим необхідну підтримку (психологічну, юридичну тощо) в межах своїх можливостей.

XV. Перегляд Політики

Політика переглядається за потреби рішенням Президента Фонду.

Політика розроблена:

15 червня 2026 року