

## **СИСТЕМА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ОБЩЕСТВЕННОГО ФОНДА « ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ ЗАЩИТЕ»**

Осознавая свою роль работы с представителями уязвимых групп населения и важность создания механизма, необходимого для незамедлительного реагирования в случаях поступления жалобы со стороны бенефициаров проекта, Общественный Фонд «Центр Содействия Международной защите» (ЦСМЗ) разработал Систему Рассмотрения Жалоб с целью интеграции стандартов прозрачности и подотчетности и основными ценностями организации. ЦСМЗ акцентирует внимание на прочтении и подписании данного документа всеми сотрудниками ЦСМЗ.

Создание и внедрение **Системы Рассмотрения Жалоб (СРЖ)** преследует следующие цели:

- Обеспечение принципов прозрачности и подотчетности;
- Обеспечение и соблюдение механизмов по функционированию организации;
- Предотвращение фактов коррупции и нарушения прав человека;
- Соблюдение этических норм в деятельности организации;
- Совершенствование проектной деятельности;
- Обеспечение обратной связи всем заинтересованным сторонам по возникшим вопросам.

### **КРИТЕРИИ ПРИЕМА ЖАЛОБ**

ЦСМЗ принимает к рассмотрению следующие **виды жалоб**:

- По **качеству предоставляемых** услуг ЦСМЗ;
- По **фактам коррупции и / или злоупотребления**;
- **Неприемлемого обращения** в отношении сотрудников ЦСМЗ, бенефициаров и иных заинтересованных сторон;
- По **проектной деятельности**, в том числе жалобы по деятельности партнерских организаций;

Все жалобы принимаются в **письменном виде** посредством электронной почты, письменных заявлений, лично при встрече и т.д.

При поступлении устных жалоб (прямые обращения по телефону, индивидуальные и коллективные обращения и т.д.) сотрудник ЦСМЗ обязан **зарегистрировать жалобу**, заполнить форму №1 (см. приложение) и указать контактные данные заявителя.

Каждая жалоба должна быть **задокументирована**, копия жалобы и все документы, имеющие отношение к данному обращению подшиваются в журнал жалоб ЦСМЗ.

К рассмотрению **не принимаются анонимные жалобы**.

ЦСМЗ выделяет **2 основных вида жалоб**:

1. **Операционные жалобы** – подразумевают собой, жалобы на проектную деятельность, в том числе: исполнение проекта, количество и качество предоставляемых услуг и т.д.
2. **Деликатные жалобы** – подразумевают собой, жалобы на коррупцию, сексуальную эксплуатацию, нарушение прав человека, превышение служебных полномочий и т.д.

Жалобы рассматриваются отдельно созданными **комитетами**, состоящими из независимых сотрудников. Председатели комитетов избираются **на 1 год** всеобщим голосованием.

В случаях поступления жалоб в отношении проектной деятельности партнерских организаций, ЦСМЗ пересылает жалобу в соответствующую инстанцию партнерской организации.

**Комитет по рассмотрению деликатных жалоб (КДЖ) (состав):**

- Программный координатор;
- Программный сотрудник;
- Член наблюдательного совета.

**Комитет по рассмотрению операционных жалоб (КОЖ) (состав):**

- Программный координатор;
- Административно-финансовый ассистент;  Член Наблюдательного совета.

**Апелляционный комитет (АК) (состав):**

- Координатор проекта;  Член Наблюдательного совета;  Руководитель организации.

В случае если жалоба будет подана на члена одного из комитетов, либо членом комитета, для обеспечения нейтральности, состав комитета будет пересмотрен.

Одно и то же лицо не может быть одновременно членом обоих комитетов.

**ЦСМЗ выделяет следующие этапы рассмотрения жалоб:**

1. **Получение жалобы**, путем устного и / или письменного заявления. Все поступившие жалобы (устные и письменные) подлежат обязательной регистрации.
2. **Сбор и сортировка жалоб**. Программный координатор и административно-финансовый ассистент обрабатывают полученные жалобы, сортируя их на 2 категории КДЖ и КОЖ, и передают жалобы на рассмотрение в соответствующие комитеты. Каждой жалобе присваивается индивидуальный номер (порядковый номер/число/месяц/год), копия жалобы вносится в журнал. Сбор и сортировка полученных жалоб осуществляется по мере поступления жалоб.
3. Комитеты рассматривают жалобы на **предмет приемлемости и / или неприемлемости**, руководствуясь **Критериями Приема Жалоб**.
4. После первичного анализа, в случае неприемлемости жалобы, лицам, подавшим жалобы, высылается письменное уведомление о неприемлемости их жалобы и о порядке обжалования данного решения.
5. В случае приемлемости жалобы соответствующие Комитеты приступают к **рассмотрению жалоб по существу**. При рассмотрении жалоб на данном этапе, ЦСМЗ выделяет 2 категории жалоб:
  - Жалобы, требующие срочного рассмотрения и реагирования;
  - Жалобы не требующего срочного рассмотрения и реагирования.
6. Комитет изучает жалобы, при необходимости проводит **внутреннее расследование**, и **предоставляет результаты**. Всех обратившихся уведомляют в **письменном виде** о результатах рассмотрения их жалобы и разъяснением порядка **обжалования решений**. Процесс рассмотрения каждой жалобы сопровождается протоколом заседания комитета, обсуждения и вынесения решения по каждой жалобе.

7. **Обжалование решения.** Каждый обратившийся имеет право на обжалование решения соответствующих комитетов. Повторная жалоба направляется в Апелляционный комитет (АК), который изучает жалобы по существу, предыдущее решение комитетов и позиции сторон. На основе вышеуказанных документов, АК выносит решение. Процесс рассмотрения жалобы сопровождается протоколом заседания комитета.
8. **Уведомление заявителя.** После вынесения решения АК, каждый обратившийся уведомляется в письменном виде о решении АК по его обращению.

В случае если комитеты удовлетворяют заявления обратившихся на деятельность организации и / или сотрудников, проводится дополнительное расследование, по результатам которого виновные лица могут понести ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики и условиями контракта.

#### **ВРЕМЕННЫЕ РАМКИ ЭТАПОВ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ<sup>1</sup>:**

Этап	Сроки	Ответственное лицо / комитет
Получение и документирование жалобы	1 день	Сотрудник, получивший жалобу
Сбор и сортировка жалоб	1 неделя	Программный координатор и административно-финансовый ассистент
Рассмотрение жалобы на приемлемость	1 день	КДЖ и / или КОЖ
Рассмотрение жалоб по существу	3 дня	Председатели КДЖ и / или КОЖ
Изучение жалобы, проведение расследования	До 2 недель	Председатели КДЖ и / или КОЖ
Обжалование решений	2 недели	АК
Уведомление заявителей	1 неделя	Председатель АК

#### **СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КДЖ И КОЖ:**

Виды жалоб	Сроки рассмотрения и уведомления о решении комитета	Ответственный комитет
Деликатная (срочная)	1 неделя	КДЖ
Операционная (срочная)	До 2 недель	КОЖ
Операционная (несрочная)	По мере занятости сотрудников, но не более 3 недель	КОЖ

<sup>1</sup> В зависимости от содержания жалобы, данные сроки могут быть увеличены и / или уменьшены.

### **СОЗДАНИЕ АРХИВА ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ:**

В рамках создания и внедрения СРЖ, ЦСМЗ создаст архив по поступившим жалобам. Все документы, имеющие отношение к той или иной жалобе, сдаются на хранение в архив ЦСМЗ. Ответственность за ведение архива поступивших жалоб налагается на административно-финансового ассистента и программного координатора.

### **Доступ к процедуре:**

Для групп бенефициариев ЦСМЗ обеспечивается доступ к информации о процедуре системы рассмотрения жалоб. Информация о процедуре сообщается бенефициарам в устном порядке программными сотрудниками, а в случаях осуществления деятельности и оказания услуг в конкретных географически объединённых сообществах – краткая информация вывешивается в письменном виде в общедоступном для сообщества месте.

Сотрудники организации имеют открытый доступ к данному документу, могут ознакомливаться с ним и снимать с него копии.

ФОРМА № 1

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ЖАЛОБЫ СОТРУДНИКОМ ЦСМЗ

Дата получения: \_\_\_\_\_

Место: \_\_\_\_\_

Идентификационный номер жалобы: \_\_\_\_\_

Сотрудник ЦСМЗ: \_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

ФИО: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_ Номер

телефона: \_\_\_\_\_

Жалоба / Вопрос:

Я, [ФИО обратившегося], подтверждаю, что данная информация написана с моих слов, в моем присутствии.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Дата передачи жалобы уполномоченным сотрудникам ЦСМЗ (административно-финансовый ассистент и / или программный координатор): \_\_\_\_\_

ФИО, подпись, дата сотрудника получившего заявление: \_\_\_\_\_

ФОРМА № 2

БЛАНК ЖАЛОБЫ БЕНЕФИЦИАРА

Сведения о заявителе:

ФИО: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_ Номер

телефона: \_\_\_\_\_

Жалоба / Вопрос:

ФИО, подпись \_\_\_\_\_

Место, дата \_\_\_\_\_

ФИО сотрудника, зарегистрировавшего обращение: \_\_\_\_\_

Идентификационный номер жалобы: \_\_\_\_\_