

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказом № 01-3 Голови  
Громадської організації  
«ОСВІТНІЙ КОМПАС»  
від « 11 » лютого 2026 року



**Положення про механізм зворотного зв'язку, подання  
та розгляду звернень, скарг і чутливих повідомлень  
Громадської організації «Освітній компас»**



1. Загальні положення
2. Мета, завдання та принципи положення
3. Принципи роботи зі зворотним зв'язком і скаргами
4. Терміни та визначення
5. Канали подання зворотного зв'язку, звернень і скарг
6. Порядок приймання, фіксації та реєстрації звернень і скарг
7. Порядок розгляду та строки реагування
8. Особливості розгляду анонімних, конфіденційних і чутливих скарг
9. Захист персональних даних, конфіденційність і заборона негативних наслідків для заявника
10. Відповідальні особи, моніторинг і перегляд Положення
11. Додатки

Відповідальна особа - Москалець Інна Миколаївна - [moskalets.i@management.uft.in.ua](mailto:moskalets.i@management.uft.in.ua)

## **1. Загальні положення**

**1.1.** Це Положення про механізм зворотного зв'язку, подання та розгляду звернень, скарг і чутливих повідомлень громадської організації «Освітній компас» (далі — Організація) визначає єдині внутрішні правила подання, приймання, реєстрації, розгляду, опрацювання та належного реагування на звернення, відгуки, пропозиції, повідомлення, заяви та скарги, що надходять від бенефіціарів, учасників заходів, партнерів, працівників, волонтерів, підрядників, представників громад, а також інших фізичних і юридичних осіб, які взаємодіють з Організацією або на яких може впливати її діяльність.

**1.2.** Положення є складовою внутрішньої системи підзвітності, добросовісності та етичної діяльності Організації і спрямована на забезпечення доступного, безпечного та ефективного механізму зворотного зв'язку, який дозволяє своєчасно виявляти проблеми, належно реагувати на них і використовувати отриману інформацію для покращення діяльності Організації.

**1.3.** Дія цього Положення поширюється на всі напрями діяльності Організації, усі її програми, проекти, заходи, консультації, навчальні активності, публічні комунікації, партнерські ініціативи та внутрішні організаційні процеси, якщо інше не передбачено законодавством України, обов'язковими вимогами донора або спеціальними внутрішніми документами Організації.

**1.4.** Вимоги цього Положення є обов'язковими для членів керівних органів Організації, працівників, залучених експертів, консультантів, тренерів, волонтерів, стажерів, підрядників та інших осіб, які діють від імені, за дорученням або в інтересах Організації.

**1.5.** В Організації запроваджується розмежований механізм роботи зі зверненнями і скаргами, що передбачає визначення щонайменше двох відповідальних осіб: однієї — для координації приймання та розгляду загальних звернень, відгуків і скарг, та іншої — для приймання і розгляду чутливих скарг, які потребують підвищеного рівня конфіденційності, безпеки та спеціального порядку реагування.

**1.6.** Для подання звернень і скарг Організація забезпечує функціонування окремої офіційної електронної адреси, призначеної для механізму зворотного зв'язку. У разі потреби для чутливих скарг може визначатися окремий безпечний канал комунікації або спеціальний порядок доступу до відповідної електронної пошти та інформації, що надійшла через неї.

**1.7.** Якщо звернення містить ознаки чутливої скарги, зокрема стосується насильства, сексуальної експлуатації чи сексуальних домагань, дискримінації, загрози безпеці, порушення прав дитини, грубого порушення етичних норм, корупційних або інших серйозних порушень, таке звернення підлягає окремому розгляду уповноваженою відповідальною особою із дотриманням спеціального порядку конфіденційності, обмеження доступу до інформації та пріоритету безпеки постраждалої особи.

**1.8.** Положення доводиться до відома членів керівних органів, працівників, залучених фахівців і волонтерів та має бути доступною в обсязі, необхідному для ознайомлення бенефіціарів, учасників заходів, партнерів та інших заінтересованих осіб із порядком подання звернень і скарг та доступними каналами звернення.

## **2. Мета та завдання Положення**

**2.1.** Метою цього Положення є встановлення в Організації єдиного, зрозумілого та безпечного механізму зворотного зв'язку, який забезпечує належне приймання, реєстрацію, розгляд і реагування на звернення, відгуки, пропозиції та скарги, у тому числі чутливі, а також сприяє своєчасному виявленню проблем, захисту прав заявників і вдосконаленню діяльності Організації.

**2.2.** Завданнями цього Положення є:

- встановлення єдиного внутрішнього порядку подання, приймання, фіксації, розгляду та документування звернень і скарг,
- забезпечення доступних і безпечних каналів подання звернень, включно з окремою офіційною електронною адресою для механізму зворотного зв'язку,
- визначення чіткого розмежування повноважень між відповідальною особою за загальні звернення і відповідальною особою за розгляд чутливих скарг,
- забезпечення своєчасного реагування відповідно до змісту звернення, рівня ризику, терміновості та потреби у спеціальному порядку розгляду,
- належне виявлення та опрацювання фактів неналежної поведінки, порушень внутрішніх правил, етичних стандартів, прав заявників або інших ризиків, пов'язаних із діяльністю Організації,
- забезпечення конфіденційності, захисту персональних даних, обмеження доступу до чутливої інформації та недопущення репресій чи інших негативних наслідків для заявника,
- використання результатів розгляду звернень і скарг для посилення підзвітності, підвищення довіри до Організації та вдосконалення її програмної, комунікаційної й організаційної діяльності.

## **3. Принципи роботи зі зворотним зв'язком і скаргами**

**3.1.** Організація забезпечує приймання, розгляд і реагування на звернення, відгуки та скарги на засадах законності, поваги до гідності людини, добросовісності, неупередженості, об'єктивності та відповідальності.

**3.2.** Усі звернення і скарги підлягають розгляду незалежно від статі, віку, стану здоров'я, інвалідності, соціального статусу, місця проживання, належності до вразливої групи, громадянства, мови спілкування, особистого ставлення до заявника чи інших ознак, не пов'язаних зі змістом повідомлення.

**3.3.** Організація виходить із принципу доступності механізму зворотного зв'язку, що означає наявність зрозумілих каналів подання звернень, у тому числі через окрему офіційну електронну адресу, недопущення надмірних формальностей та створення умов, за яких заявник може обрати найбільш безпечний і прийнятний для себе спосіб звернення.

**3.4.** Кожне звернення або скарга розглядаються по суті, в межах компетенції Організації, з урахуванням конкретних обставин, наданої інформації, рівня ризику та необхідності належного захисту прав і законних інтересів заявника або іншої постраждалої особи.

**3.5.** Організація дотримується принципу конфіденційності та обмежує доступ до інформації про звернення лише колом осіб, яким така інформація об'єктивно необхідна для її реєстрації, розгляду, прийняття рішення та реагування. Щодо чутливих скарг застосовується підвищений режим обмеження доступу та окремий порядок опрацювання.

**3.6.** Подання звернення або скарги не може бути підставою для тиску, упередженого ставлення, відмови у допомозі чи послугах, виключення з участі у заходах, погіршення умов співпраці або будь-яких інших негативних наслідків для заявника, якщо таке звернення подано добросовісно. Забороняються будь-які форми репресій, залякування, замовчування чи спроб вплинути на заявника або перебіг розгляду.

**3.8.** У разі надходження чутливих скарг, зокрема тих, що стосуються безпеки, насильства, сексуальної експлуатації чи сексуальних домагань, дискримінації, порушення прав дитини, корупції, грубих порушень етичних норм або конфіденційності, Організація забезпечує пріоритетне, обережне та належне реагування з урахуванням безпеки, конфіденційності, найкращих інтересів постраждалої особи та недопущення повторної травматизації, а у випадках, передбачених законодавством України або обумовлених характером скарги, невідкладно інформує чи передає відповідні матеріали до компетентних органів, установ або служб.

#### **4. Терміни та визначення**

4.1. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

**4.2. Зворотний зв'язок** — будь-яка інформація, що надходить до Організації від фізичних або юридичних осіб у зв'язку з її діяльністю, програмами, проєктами, заходами, послугами, комунікацією або поведінкою представників Організації, та може містити оцінку, коментар, уточнення, побажання, зауваження, повідомлення про проблему, пропозицію щодо покращення або іншу реакцію.

**4.3. Звернення** — повідомлення, запит, заява, прохання або інше комунікаційне звернення до Організації, подане з метою отримання інформації, роз'яснення, реагування, вирішення питання або врахування певних обставин у межах діяльності Організації.

**4.5. Скарга** — повідомлення особи про можливе порушення її прав, законних інтересів, внутрішніх правил Організації, етичних норм, принципів безпеки, стандартів надання допомоги, порядку взаємодії чи інших вимог, яке потребує розгляду по суті та прийняття рішення або вжиття заходів реагування.

**4.6. Чутлива скарга** — скарга, розгляд якої потребує підвищеного рівня конфіденційності, безпеки, спеціального порядку доступу до інформації та, за потреби, невідкладного реагування у зв'язку з характером викладених обставин. До чутливих можуть належати, зокрема, скарги щодо насильства, сексуальної експлуатації чи сексуальних домагань, дискримінації, загрози життю чи здоров'ю, порушення прав дитини, корупції, конфлікту інтересів, грубого порушення етичних норм, розголошення конфіденційної інформації, зловживання повноваженнями або інших випадків, які можуть завдати істотної шкоди заявнику чи іншій особі.

**4.7. Конфіденційна скарга** — скарга, щодо якої заявник просить обмежити коло осіб, яким буде відома інформація про звернення, його зміст або особу заявника, або щодо якої сама Організація з огляду на зміст повідомлення зобов'язана застосувати режим обмеженого доступу до інформації.

**4.8. Анонімне повідомлення** — звернення або скарга, подані без зазначення даних, які дають змогу ідентифікувати заявника, або без надання контактної інформації для зворотного зв'язку. Анонімність не виключає можливості розгляду такого повідомлення, якщо наведені у ньому обставини є достатньо конкретними для оцінки та реагування.

**4.9. Заявник** — фізична або юридична особа, яка подає до Організації зворотний зв'язок, звернення, заяву, пропозицію, повідомлення або скаргу особисто, через представника або через доступні канали комунікації, передбачені цим Положенням.

**4.10. Постраждала особа** — особа, яка, за твердженням заявника або за результатами попередньої оцінки, зазнала шкоди, порушення прав, неналежного ставлення, небезпеки, дискримінації, насильства, зловживання або інших негативних наслідків у зв'язку з діями, бездіяльністю чи рішеннями, яких стосується звернення або скарга.

**4.11. Представник Організації** — член керівного органу, працівник, залучений експерт, консультант, тренер, волонтер, стажер, підрядник або інша особа, яка діє від імені, за дорученням або в інтересах Організації чи бере участь у реалізації її діяльності.

**4.12. Відповідальна особа** — особа, уповноважена Організацією на приймання, фіксацію, реєстрацію, координацію розгляду звернень і скарг, контроль строків реагування, комунікацію із заявником у межах цього Положення та ведення відповідного обліку.

**4.13. Уповноважена особа з розгляду чутливих скарг** — визначена Організацією особа, яка має повноваження приймати, оцінювати, координувати та супроводжувати розгляд чутливих скарг із дотриманням підвищених вимог конфіденційності, безпеки, неупередженості та недопущення повторної травматизації.

**4.14. Розгляд звернення або скарги** — сукупність дій Організації, спрямованих на аналіз змісту повідомлення, перевірку обставин, за потреби збір додаткової інформації, визначення належного способу реагування, прийняття рішення та документування результату.

**4.15. Канал подання звернення або скарги** — спосіб, за допомогою якого заявник може передати Організації інформацію, зокрема усне повідомлення, електронна пошта, онлайн-форма, QR-код, телефонний зв'язок, скринька для звернень, соціальні мережі або інший фактично визначений Організацією засіб комунікації.

**4.16. Журнал реєстрації звернень і скарг** — паперовий або електронний обліковий документ, у якому фіксуються відомості про отримані звернення і скарги, етапи їх розгляду, строки реагування, відповідальні особи, результати опрацювання та інша службова інформація, необхідна для належного обліку і контролю.

**4.17. Персональні дані** — відомості або сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована, що обробляються Організацією у зв'язку з поданням, реєстрацією, розглядом та документуванням звернення або скарги.

4.18. Якщо в цьому Положенні використовується термін, що прямо не визначений у цьому розділі, він тлумачиться відповідно до законодавства України, внутрішніх документів Організації, а також з урахуванням змісту й мети цього Положення.

4.19. Усі терміни в цьому Положенні застосовуються незалежно від граматичної форми, у якій вони вживаються, а слова, наведені в однині, охоплюють також множину, якщо інше прямо не впливає зі змісту.

## **5. Канали подання зворотного зв'язку, звернень і скарг**

**5.1.** Організація забезпечує можливість подання звернень, відгуків, пропозицій і скарг через кілька доступних каналів, щоб заявник міг обрати найбільш зручний, безпечний і прийнятний для себе спосіб звернення.

**5.2.** Звернення можуть подаватися:

- в усній формі під час заходів, консультацій, зустрічей або особистого звернення до представника Організації,
- електронною поштою на окрему офіційну електронну адресу Організації, визначену для подання звернень і скарг,
- через онлайн-форму або QR-код, що веде до форми подання звернення,
- через скриньку для звернень і скарг, яка може використовуватися Організацією під час заходів або в місці здійснення діяльності,
- через офіційні сторінки Організації в соціальних мережах або інші цифрові канали комунікації, які фактично використовуються Організацією для взаємодії з аудиторією.

**5.3.** Організація забезпечує інформування бенефіціарів, учасників заходів, партнерів та інших заінтересованих осіб про доступні канали подання звернень і скарг, у тому числі про окрему електронну адресу для їх подання. Така інформація може розміщуватися на інформаційних матеріалах, у приміщенні проведення заходів, у друкованих або електронних роздаткових матеріалах, на сторінках Організації у соціальних мережах, у реєстраційних формах, презентаціях, оголошеннях та інших каналах комунікації, які використовує Організація.

**5.4.** Якщо звернення подане в усній формі, представник Організації, який його отримав, повинен зафіксувати його зміст у формі, прийнятній для внутрішньої реєстрації, та передати відповідальній особі, або запропонувати заявнику подати звернення через один із офіційних каналів, якщо для належного розгляду потрібна детальніша інформація.

**5.5.** Організація приймає як іменні, так і анонімні звернення, якщо зміст такого звернення дозволяє зрозуміти суть повідомлення та вжити необхідних заходів реагування.

**5.6.** У разі надходження чутливої або конфіденційної скарги заявнику має бути, наскільки це можливо, запропоновано окремий безпечний канал подання або подальшої комунікації, а така скарга підлягає передачі відповідальній особі з розгляду чутливих скарг.

## **6. Порядок приймання, фіксації та реєстрації звернень і скарг**

**6.1.** Усі звернення, відгуки, пропозиції та скарги, що надходять до Організації через визначені канали, підлягають прийманню, первинному опрацюванню та реєстрації у встановленому внутрішньому порядку, крім випадків, коли звернення за своїм змістом не потребує окремої реєстрації. Реєстрація здійснюється у журналі реєстрації звернень і скарг за формою, визначеною у додатку до цієї Політики.

**6.2.** Особа, відповідальна за приймання звернень, або інший представник Організації, який першим отримав звернення, повинен без невиправданої затримки передати його відповідальній особі для фіксації, реєстрації та подальшого розгляду.

**6.3.** Під час реєстрації звернення фіксуються щонайменше дата надходження, канал подання, тип повідомлення, короткий зміст, інформація про заявника за наявності, ознаки конфіденційності або анонімності, наявність ознак чутливого випадку, відповідальна особа та строк розгляду.

**6.4.** Якщо звернення подане усно, його зміст має бути коротко зафіксований у письмовій або електронній формі особою, яка його прийняла, із зазначенням дати, суті питання та, за наявності, контактних даних заявника для зворотного зв'язку.

**6.5.** Якщо звернення не містить достатньої інформації для розгляду по суті, Організація може звернутися до заявника за уточненням, за умови що заявник залишив контактні дані і таке уточнення не створює для нього додаткових ризиків.

**6.6.** Анонімні звернення також підлягають фіксації та розгляду, якщо викладені в них обставини є достатньо конкретними та дають можливість провести перевірку, оцінити ризики або вжити відповідних заходів.

**6.7.** У разі якщо зі змісту звернення вбачається, що воно стосується чутливої скарги, можливого насильства, дискримінації, загрози безпеці, порушення прав дитини, грубого порушення етичних норм або іншого питання, що потребує спеціального порядку реагування, таке звернення невідкладно передається уповноваженій особі для окремого розгляду з дотриманням підвищених вимог конфіденційності та, за потреби, реєструється в окремому захищеному журналі або в окремому розділі журналу з обмеженим доступом.

**6.8.** Реєстрація звернень має здійснюватися таким чином, щоб забезпечити належний облік, контроль строків розгляду, відстеження статусу опрацювання та можливість подальшого аналізу без розголошення персональних даних або чутливої інформації понад обсяг, необхідний для розгляду.

## **7. Порядок розгляду та строки реагування**

**7.1.** Після приймання та реєстрації звернення відповідальна особа проводить його первинний розгляд, визначає предмет звернення, належність до компетенції

Організації, потребу в уточненні інформації, рівень ризику та, за необхідності, передає звернення уповноваженій особі з розгляду чутливих скарг або на інший належний рівень реагування.

**7.2.** Організація забезпечує первинне реагування на звернення у розумний строк, але, як правило, не пізніше 5 робочих днів з дати його отримання, якщо інший строк не зумовлений характером звернення, потребою в додатковій перевірці або вимогами безпеки.

**7.3.** Загальний строк розгляду звернення не повинен перевищувати 20 робочих днів з дати його реєстрації. У разі складності питання, необхідності збору додаткової інформації або залучення інших осіб чи органів цей строк може бути продовжено, про що заявник повідомляється, якщо це можливо та безпечно.

**7.4.** За результатами розгляду Організація приймає одне або кілька рішень: надає відповідь або роз'яснення заявнику, вживає внутрішніх організаційних заходів, передає звернення на ескалацію, переадресовує його до компетентних органів чи установ у випадках, передбачених законодавством або змістом звернення, або закриває розгляд у разі відсутності підстав для подальших дій.

**7.5.** Інформація про перебіг і результат розгляду звернення фіксується у відповідному журналі. У разі надходження чутливих скарг строки реагування визначаються з урахуванням терміновості, рівня ризику, потреби в захисті постраждалої особи та необхідності невідкладних дій.

## **8. Особливості розгляду анонімних, конфіденційних і чутливих скарг**

**8.1.** Чутливими для цілей цього Положення вважаються скарги, що стосуються насильства, сексуальної експлуатації чи сексуальних домагань, дискримінації, загрози життю чи безпеці, порушення прав дитини, корупції, грубого порушення етичних норм, порушення конфіденційності або інших випадків, розголошення чи неналежний розгляд яких може спричинити істотну шкоду заявнику чи іншій особі.

**8.2.** Чутливі та конфіденційні скарги підлягають невідкладній передачі уповноваженій особі, відповідальній за їх розгляд, та опрацьовуються з обмеженням доступу до інформації, окремим документуванням за потреби і з урахуванням безпеки заявника та постраждалої особи.

**8.3.** Під час розгляду чутливих скарг Організація вживає заходів для недопущення повторної травматизації, розголошення інформації, контакту заявника з особою, дії якої оскаржуються, а також інших ризиків, що можуть ускладнити захист прав або безпеку заявника.

**8.4.** Анонімні скарги підлягають розгляду, якщо наведені в них обставини є достатньо конкретними для попередньої оцінки, перевірки або вжиття заходів реагування. Відсутність даних про заявника не є підставою для автоматичної відмови в розгляді.

**8.5.** Якщо зміст чутливої скарги свідчить про необхідність реагування поза межами компетенції Організації або обов'язок повідомлення, встановлений законодавством України, Організація передає відповідну інформацію чи матеріали до компетентних

органів, установ або служб у порядку, що максимально враховує безпеку постраждалої особи та вимоги конфіденційності.

## **9. Захист персональних даних, конфіденційність і заборона негативних наслідків для заявника**

**9.1.** Організація забезпечує обробку персональних даних, отриманих у межах механізму зворотного зв'язку, відповідно до законодавства України, внутрішніх документів Організації та з урахуванням принципу мінімізації даних, тобто збору й використання лише тієї інформації, яка є необхідною для розгляду звернення або скарги.

**9.2.** Доступ до інформації про звернення і скарги, зокрема до персональних даних та відомостей чутливого характеру, надається лише тим особам, для яких такий доступ є необхідним у зв'язку з виконанням службових, трудових або функціональних обов'язків.

**9.3.** Організація вживає розумних організаційних і технічних заходів для захисту інформації про заявників, постраждалих осіб, свідків та інших осіб, яких стосується звернення або скарга, від втрати, незаконного доступу, розголошення, зміни або неналежного використання.

**9.4.** Подання звернення або скарги добросовісно не може бути підставою для будь-яких негативних наслідків для заявника, зокрема для тиску, залякування, дискримінації, відмови у послугах, виключення з участі у заходах, погіршення умов співпраці чи інших форм прямого або непрямого переслідування.

**9.5.** Особи, винні у розголошенні конфіденційної інформації, порушенні правил обробки персональних даних, тиску на заявника або інших формах репресій у зв'язку з поданням звернення чи скарги, несуть відповідальність відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Організації.

## **10. Відповідальні особи, моніторинг і перегляд Положення**

**10.1.** В Організації визначаються щонайменше дві відповідальні особи: одна — за координацію механізму зворотного зв'язку, приймання, реєстрацію та організацію розгляду загальних звернень і скарг, інша — за приймання та розгляд чутливих скарг із дотриманням підвищених вимог конфіденційності та безпеки.

**10.2.** Відповідальні особи діють у межах своїх повноважень, забезпечують належне документування, контроль строків, передачу звернень на належний рівень розгляду, а також, у разі необхідності, ініціюють ескалацію або передання інформації до компетентних органів, установ чи служб.

**10.3.** У разі конфлікту інтересів, відсутності відповідальної особи або неможливості неупередженого розгляду звернення чи скарги Організація визначає іншу уповноважену особу або інший внутрішній порядок реагування.

**10.4.** Організація здійснює періодичний моніторинг функціонування механізму зворотного зв'язку, зокрема аналізує кількість і типи звернень, строки реагування, характер виявлених проблем та потребу у вдосконаленні внутрішніх процедур.

**10.5.** Ця Політика підлягає перегляду у разі змін у законодавстві України, змін у діяльності Організації, та за потреби актуалізації її положень.

## **11. Додатки**

**11.1.** Невід'ємною частиною цього Положення є додатки, що використовуються для практичного функціонування механізму зворотного зв'язку та документування звернень і скарг.

**11.2.** До цього Положення затверджуються та застосовуються такі додатки:

- форма подання звернення, скарги
- журнал реєстрації звернень і скарг.

**11.3.** Форми додатків можуть уточнюватися, технічно адаптуватися або вестися в паперовій чи електронній формі за умови, що це не знижує рівень конфіденційності, повноти фіксації інформації та контролю за розглядом звернень і скарг.

до Положення про механізм зворотного зв'язку, подання та розгляду звернень,  
скарг і чутливих повідомлень  
Громадської організації «Освітній компас»

1. Загальна інформація про звернення

**1.1. Тип звернення**

- зворотний зв'язок
- звернення
- скарга
- конфіденційна скарга
- чутлива скарга
- анонімне повідомлення

**1.2. Дата подання:** \_\_\_\_\_

**1.3. Спосіб подання:**

- електронна пошта
  - онлайн-форма
  - усно працівнику/представнику Організації
- інше: \_\_\_\_\_

2. Інформація про заявника

*(заповнюється за наявності бажання заявника; для анонімного звернення може не заповнюватися)*

**2.1. Прізвище, ім'я, по батькові:**

---

**2.2. Статус заявника:**

- бенефіціар / отримувач допомоги
- працівник
- волонтер
- кандидат на роботу
- підрядник/консультант / ФОП
- партнер/контрагент
- представник громади/установи

- законний представник / опікун  
інше: \_\_\_\_\_

**2.3. Контактні дані для зворотного зв'язку:**

телефон \_\_\_\_\_

електронна пошта \_\_\_\_\_

інший безпечний спосіб зв'язку \_\_\_\_\_

**2.4. Чи бажаєте ви, щоб ваше звернення розглядалося конфіденційно?**

так

ні

**2.5. Чи бажаєте ви залишитися анонімним / анонімною?**

так

ні

**2.6. Яким способом вам безпечно отримати відповідь?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. Суть звернення / скарги**

**3.1. Коротка назва звернення / теми:**

\_\_\_\_\_

**3.2. Опишіть ситуацію, проблему, подію або порушення:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3.3. Коли це сталося?**

\_\_\_\_\_

**3.4. Де це сталося?**

\_\_\_\_\_

**3.5. Кого стосується це звернення, скарга?**

\_\_\_\_\_

**3.6. Якщо вам відомо, хто саме є особою, дії або бездіяльність якої оскаржуються, зазначте:**

\_\_\_\_\_

**3.7. Чи є постраждала особа?**

так

ні

не знаю

Якщо так, зазначте, хто саме:

---

---

#### 4. Оцінка ризику та безпеки

##### **4.1. Чи є, на вашу думку, ризик для життя, здоров'я, безпеки або прав людини?**

так

ні

не знаю

##### **4.2. Чи стосується звернення дитини або іншої вразливої особи?**

так

ні

не знаю

##### **4.3. Чи містить звернення інформацію про один або кілька з наведених випадків?**

насильство

сексуальні домагання / сексуальна експлуатація

дискримінація

корупція / шахрайство / розтрата

конфлікт інтересів

порушення конфіденційності

зловживання повноваженнями

погрози / тиск / репресії

інше: \_\_\_\_\_

##### **4.4. Чи потребує ситуація термінового реагування?**

так

ні

не знаю

##### **4.5. Чи може зв'язок з вами або розголошення інформації створити для вас ризик?**

так

ні

не знаю

Якщо так, коротко зазначте:

---

---

5. Докази та додаткові матеріали

**5.1. Чи маєте ви документи, фото, скріншоти, записи або інші матеріали, що можуть підтвердити звернення / скаргу?**  
так  
ні

Якщо так, зазначте, які саме:

---

**5.2. Чи є свідки або особи, які можуть підтвердити обставини?**  
так  
ні  
не знаю

Якщо так, зазначте, за можливості:

---

---

6. Очікування заявника

**6.1. Що, на вашу думку, має зробити Організація за результатами розгляду цього звернення / скарги?**

---

---

---

---

7. Підтвердження заявника

Я підтверджую, що наведена мною інформація є правдивою настільки, наскільки мені це відомо на момент подання звернення / скарги.

*Примітка до форми*

*Подання звернення або скарги не тягне негативних наслідків для заявника, якщо таке звернення подано добросовісно. Організація забезпечує розгляд звернень і скарг з дотриманням вимог конфіденційності, захисту персональних даних та заборони репресій відповідно до внутрішніх документів та законодавства України.*

Додаток 2  
Журнал реєстрації звернень і скарг

**до Положення про механізм зворотного зв'язку, подання та розгляду звернень,  
скарг і чутливих повідомлень  
Громадської організації «Освітній компас»**

можна вести в Excel, Google Sheets або у паперовій формі. Для чутливих скарг або окремий захищений журнал, або окрему вкладку з обмеженим доступом.

Форма журналу реєстрації

№	Реєстр-й №	Дата надходження	Канал подання	Тип повідомлення	Короткий зміст звернення / скарги	Заявник / статус	Конфідентність / анонімність	Ознаки чутливості випадку	Відповідач на особа	Строк розгляду	Результат	Дата завершення	Примітки
---	------------	------------------	---------------	------------------	-----------------------------------	------------------	------------------------------	---------------------------	---------------------	----------------	-----------	-----------------	----------

Рекомендоване заповнення граф

**1. № з/п**

Порядковий номер запису в журналі.

**2. Реєстраційний номер**

Внутрішній номер звернення або скарги. Наприклад:

**FB-2026-001, FB-2026-002.**

**3. Дата надходження**

Дата фактичного отримання звернення або скарги Організацією.

**4. Канал подання**

Зазначається, яким шляхом надійшло повідомлення, наприклад: електронна пошта, онлайн-форма, усно, інше.

**5. Тип повідомлення:**

зворотний зв'язок,

звернення,

скарга,

конфіденційна скарга,  
чутлива скарга,  
анонімне повідомлення.

#### **6. Короткий зміст звернення / скарги**

Короткий нейтральний опис суті питання без зайвих персональних даних.  
Наприклад: “Скарга на неналежну комунікацію під час видачі допомоги”  
або “Повідомлення про можливий конфлікт інтересів при закупівлі”.

#### **7. Заявник / статус**

ПІБ або умовне позначення заявника, якщо це допустимо, а також його статус: бенефіціар/працівник/волонтер/підрядник/партнер/анонімно/інше.

Для чутливих скарг тут краще використовувати **код або скорочення**, а не повне ім'я.

#### **8. Конфіденційність / анонімність**

Наприклад: відкрите/конфіденційне/анонімне/обмежений доступ.

#### **9. Ознаки чутливого випадку**

Позначка: так/ні/потребує уточнення.

За потреби можна коротко вказувати категорію:  
насильство/дискримінація/корупція/шахрайство/порушення  
конфіденційності/інше.

#### **10. Відповідальна особа**

ПІБ та/або посада особи, яка координує розгляд.

#### **11. Строк первинного реагування**

Дата, до якої має бути здійснена первинна оцінка або підтвердження отримання.

#### **12. Строк розгляду**

Кінцева дата стандартного строку розгляду або дата, до якої звернення має бути опрацьовано.

#### **13. Статус розгляду:**

отримано,  
зареєстровано,  
на первинній оцінці,  
у розгляді,  
ескальовано,

очікує уточнення,  
закрито,  
передано за належністю,  
залишено без подальшого розгляду.

#### **14. Результат / рішення**

Короткий запис про підсумок:  
надано відповідь,  
скаргу підтверджено частково,  
скаргу не підтверджено,  
вжито організаційних заходів,  
передано на ескалацію,  
надано роз'яснення,  
інше.

#### **15. Дата завершення**

Дата фактичного завершення розгляду або закриття справи.

#### **16. Примітки**

Для коротких технічних позначок, наприклад:  
“контакт із заявником небезпечний”;  
“відповідь надано електронною поштою”;  
“матеріали зберігаються окремо”;  
“є повторне звернення”.