

БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ

«Благодійний фонд «Позитивні Жінки Одеса»

Код ЄДРПОУ: 44866149 м. Одеса, вул. Героїв Оборони Одеси, 56, кв. 37Б

ПОГОДЖЕНО

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Протокол засідання Наглядової Директорка БО «БФ «Позитивні
ради БО «БФ «Позитивні жінки жінки Одеса»
Одеса» № 3 від «29» травня
2026 р.**



Гринюк Л.В.
«29» травня 2026 р.

**ПОЛІТИКА
ІНФОРМУВАННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ
БО «БФ «Позитивні жінки Одеса»**

ОДЕСА, 2026

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Політика інформування про порушення (далі - Політика) розроблена з метою забезпечення прав і захисту бенефіціарів/ок, які отримують послуги в БО «БФ «Позитивні жінки Одеса» (далі - Організація), та створення безпечного середовища для всіх учасників/ць діяльності фонду. Політика відповідає національному законодавству України, міжнародним стандартам у сфері захисту прав людини та етичним принципам, яких дотримується Організація, а саме:

→ Законодавство України:

- Конституція України – гарантує рівність усіх громадян перед законом, недопущення дискримінації та право на захист.
- Закон України «Про захист персональних даних» – забезпечує захист особистої інформації, що надається бенефіціарками.
- Закон України «Про запобігання та протидію дискримінації в Україні» – регулює захист від дискримінації за ознаками статі, віку, стану здоров'я та соціального статусу.
- Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» від 05.07.2012 р. № 5073-VI» – визначає правові основи діяльності неурядових організацій та захист їх учасників.
- Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» – сприяє забезпеченню гендерної рівності.

→ Міжнародні стандарти та конвенції:

- Загальна декларація прав людини (ООН, 1948 р.) – визначає основні права людини, включаючи право на рівність, гідність і недискримінацію.
- Конвенція ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок (CEDAW, 1979 р.) – гарантує захист прав жінок і забезпечення рівних можливостей у доступі до послуг.
- Міжнародний пакт про громадянські і політичні права (1966 р.) – встановлює права людини на захист від дискримінації та неналежного поводження.
- Європейська конвенція з прав людини (1950 р.) – визначає права на справедливий судовий процес, захист від дискримінації та доступ до правосуддя.

- Конвенція про права осіб з інвалідністю (ООН, 2006 р.) – забезпечує захист прав осіб з інвалідністю та доступ до послуг на рівних умовах.
- Міжнародні гуманітарні стандарти у сфері захисту бенефіціарів – Кодекс поведінки для міжнародних організацій у сфері надання допомоги та Керівні принципи щодо захисту прав вразливих груп населення, що включають гендерно орієнтований підхід та запобігання дискримінації.
- Принципи та стандарти гуманітарної допомоги:
- Основні гуманітарні стандарти (CHS) – визначають принципи відповідальності та ефективності надання гуманітарної допомоги, включаючи право на інформування про порушення та доступ до захисту.
- Керівні принципи **SPHERE** – встановлюють стандарти гуманітарної допомоги, які включають забезпечення захисту та поваги до гідності отримувачів послуг.

1.2. Основні положення цієї Політики:

- Всі бенефіціарки мають право на рівний доступ до послуг Організації, незалежно від їхнього віку, статі, національності, стану здоров'я чи соціального статусу.
- Кожна бенефіціарка має право бути проінформованою про свої права та механізми їх захисту в рамках діяльності організації.
- Організація зобов'язується підтримувати відкритий та прозорий процес розгляду повідомлень про порушення.
- Всі працівники/ці та волонтери/ки Організації повинні дотримуватися етичних норм та принципів поваги до прав людини в своїй діяльності.
- Інформування бенефіціарок про можливі порушення їхніх прав є обов'язковим елементом комунікаційної стратегії організації.

1.3. Метою цієї політики є забезпечення належного інформування бенефіціарок про порушення їхніх прав, створення механізмів для подання скарг та захисту бенефіціарок від будь-яких видів дискримінації, насильства або неналежного ставлення з боку працівників Організації.

II. СФЕРА ДІЇ ПОЛІТИКИ

Ця Політика застосовується до всіх осіб, які взаємодіють з БО «БФ «Позитивні жінки Одеса», зокрема:

1. Бенефіціарки:

Усі особи, які отримують послуги або беруть участь у заходах, організованих фондом. Політика забезпечує їм право на інформування про порушення їхніх прав та доступ до захисту.

2. Співробітники/ ці та волонтери/ ки:

Усі працівниці/ ки, волонтерки/ри та консультантки/ти організації повинні дотримуватися вимог цієї політики, забезпечувати інформування бенефіціарок та захист їхніх прав. Політика також регулює дії співробітниць/київ у разі виявлення порушень.

3. Партнери організації:

До цієї категорії належать всі партнери, включаючи інші громадські та міжнародні організації, з якими співпрацює фонд. Вони зобов'язані дотримуватися стандартів, встановлених у цій політиці, при наданні послуг бенефіціаркам.

4. Донори та грантодавці:

Політика може бути застосована для інформування донорів та грантодавців про механізми захисту прав бенефіціарок та запобігання порушенням в рамках реалізації проектів, підтриманих фінансово.

5. Треті сторони, що надають послуги бенефіціаркам:

Включає підрядників, постачальників послуг або будь-які інші організації, залучені до надання послуг бенефіціаркам за підтримки фонду. Всі треті сторони повинні дотримуватись принципів цієї політики, особливо в контексті забезпечення безпеки та прав бенефіціарок.

Політика стосується всіх видів діяльності БО «БФ «Позитивні жінки Одеса», включаючи надання послуг, реалізацію проектів, організацію заходів та співпрацю з партнерами та донорами.

III. ВИЗНАЧЕННЯ ПОРУШЕННЯ ПРАВ БЕНЕФІЦІАРОК

Порушенням вважається будь-яка дія або бездіяльність, що порушує права бенефіціарок, передбачені законодавством України, міжнародними стандартами захисту прав людини, внутрішніми політиками організації, а також ті, що ставлять під загрозу фізичну чи психічну безпеку, рівний доступ до послуг та гідність бенефіціарок. Прикладами порушень можуть бути:

- Дискримінація за ознакою статі, віку, інвалідності, стану здоров'я або соціального статусу.

- Фізичне, емоційне чи психологічне насильство.
- Порухення конфіденційності особистих даних.
- Неналежне або неприязне ставлення з боку працівників/ць організації.

IV. КАНАЛИ ДЛЯ ІНФОРМУВАННЯ БЕНЕФІЦІАРОК ПРО ЇХНІ ПРАВА ТА ПОРУШЕННЯ

БО «БФ «Позитивні жінки Одеса» забезпечує доступні та зрозумілі канали інформування бенефіціарок:

- Письмові інформаційні матеріали (брошури, плакати) з описом прав бенефіціарок, що доступні в офісах та місцях надання послуг.
- Онлайн ресурси (соціальні мережі), де описані права бенефіціарок та алгоритм подання скарг.
- Окремі зустрічі та консультації для бенефіціарок щодо їхніх прав.
- Персональні контакти відповідальних осіб, до яких можна звернутися з питаннями щодо порушень.
- Процедура подання повідомлень та алгоритм їх розгляду відображено у Додатку 1 до цієї Політики.

V. ЗАХИСТ ПРАВ БЕНЕФІЦІАРОК

БО «БФ «Позитивні жінки Одеса» зобов'язується забезпечувати захист прав бенефіціарок під час надання послуг, а також реагувати на порушення їхніх прав відповідно до міжнародних стандартів та національного законодавства. Політика захисту прав бенефіціарок базується на таких ключових принципах:

1. **Конфіденційності** - Організація гарантує конфіденційність усіх повідомлень про порушення прав бенефіціарок. Особиста інформація бенефіціарок не розголошується без їхньої згоди, за винятком випадків, передбачених законодавством або необхідних для захисту безпеки осіб, залучених до справи.
2. **Захисту від репресій та дискримінації** - будь-яка бенефіціарка, яка повідомляє про порушення, має право на захист від будь-яких форм репресій, дискримінації або негативних наслідків через подання скарги.
3. **Забезпечення рівного доступу** - організація гарантує рівний доступ до всіх послуг незалежно від статі, віку, національності, інвалідності, стану здоров'я або соціального статусу. Будь-яка дискримінація бенефіціарок буде вважатися порушенням їхніх прав.

4. **Оперативного реагування на порушення** - після отримання повідомлення про порушення прав, організація зобов'язується розпочати внутрішнє розслідування та вжити заходів для відновлення прав бенефіціарки.

VI. ПРОЦЕДУРА РОЗСЛІДУВАННЯ, РЕАГУВАННЯ ТА ПІДТРИМКА

6.1. БО «БФ «Позитивні жінки Одеса» має чітку та структуровану систему для розслідування повідомлень про порушення прав бенефіціарок і оперативного реагування. Ця система базується на принципах прозорості, неупередженості та дотримання прав бенефіціарок.

6.2. Процес розслідування розпочинається відразу після отримання повідомлення про порушення. Розслідуванням займається спеціальна комісія (яка створюється у разі потреби) або відповідальний/а працівник/ця Організації, залежно від серйозності та типу порушення.

Порядок розслідування включає такі кроки:

- **Підтвердження отримання скарги:** Після надходження повідомлення про порушення, бенефіціарці надсилається підтвердження отримання скарги протягом 3 робочих днів, з інформацією про подальші кроки.
- **Формування розслідувальної групи:** Якщо порушення потребує детального розслідування, формується команда з неупереджених співробітників або залучаються зовнішні експерти, щоб забезпечити об'єктивність процесу.
- **Оцінка скарги:** Протягом 5 робочих днів від моменту отримання скарги проводиться попередня оцінка для визначення, чи є підстави для повномасштабного розслідування.

6.3. Процес розслідування включає ретельний збір фактів та свідчень, які стосуються конкретного порушення. Він повинен проводитися прозоро, з повагою до прав усіх сторін:

- **Збір інформації:** Організація збирає всі можливі факти, докази та свідчення, які можуть підтвердити або спростувати факт порушення. Це можуть бути письмові свідчення, записи, відеоматеріали або інші докази.
- **Інтерв'ю зі сторонами:** Проводяться інтерв'ю з усіма залученими сторонами, включаючи бенефіціарку, працівників та потенційних свідків. Важливо, щоб інтерв'ю були конфіденційними та проведеними в безпечній атмосфері.

- **Залучення зовнішніх експертів:** У разі складних або серйозних випадків можуть бути залучені зовнішні фахівці (юристи, психологи, незалежні аудитори), щоб гарантувати неупередженість розслідування.

6.4. Після завершення розслідування відповідальна група або комісія готує звіт із висновками та рекомендаціями щодо подальших дій:

- **Підсумковий звіт:** Звіт складається протягом 10-15 робочих днів після завершення розслідування і включає:
 - Детальний опис порушення.
 - Зібрані докази та свідчення.
 - Оцінку відповідності дій працівників/ць політиці організації та законодавству.
 - Рекомендації щодо дисциплінарних заходів або інших необхідних дій.
- **Прийняття рішення:** Директорка Фонду приймає рішення на основі звіту комісії, включаючи можливі заходи до відповідальних осіб (дисциплінарні дії, звільнення, передача справи до правоохоронних органів).

6.5. Заходи реагування визначаються залежно від результатів розслідування. Вони включають такі дії:

- **Відновлення прав бенефіціарки:** Якщо порушення підтверджено, вживаються заходи для відновлення порушених прав бенефіціарки, включаючи забезпечення доступу до послуг або компенсацію, якщо це можливо.
- **Дисциплінарні заходи щодо працівників/ць:** У разі підтвердження факту порушення з боку працівника/ці можуть бути застосовані такі заходи, як попередження, догана, звільнення або передача справи до правоохоронних органів.
- **Навчальні та превентивні заходи:** Організація у разі потреби запроваджує додаткові навчання для персоналу або переглянути внутрішні процедури для запобігання повторенню подібних інцидентів у майбутньому.

6.6. Організація зобов'язується інформувати бенефіціарку про результати розслідування та вжиті заходи протягом 5 робочих днів після прийняття рішення. Якщо бенефіціарка не задоволена

результатами або вжитими заходами, вона має право звернутися до незалежних органів, таких як омбудсмен або суд.

6.7. Усі результати розслідувань, зібрані свідчення та звіти мають бути належним чином задокументовані та зберігатися в захищеному доступі протягом не менше 5 років, а у разі якщо скарга пов'язана з фінансовими операціями або грантовою діяльністю — не менше 7 років. Це забезпечує прозорість і можливість подальших перевірок у разі потреби.

6.8. Організація надає необхідну підтримку бенефіціаркам, які стали жертвами порушень, включаючи юридичні консультації, психологічну підтримку або допомогу в отриманні медичної допомоги.

VII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Ця Політика нерозривно пов'язана з іншими політиками Організації.

7.2. Всі зміни та доповнення до цієї Політики вносяться шляхом викладення її в новій редакції або внесення змін у вигляді окремого додатку.

7.3. Ця Політика нерозривно пов'язана з такими внутрішніми документами Організації: Кодекс етики, Політика захисту від сексуальної експлуатації та наруги (ЗСЕН), Гендерна політика, Політика конфіденційності та захисту персональних даних.

7.4. Якщо скарга стосується безпосередньо Директорки Фонду, вона подається до Наглядової ради Фонду. У такому разі Директорка відстороняється від будь-якої участі в процесі розгляду скарги.

7.5. Після затвердження нової редакції Політики попередня втрачає чинність. Ця Політика набуває чинності з 29 травня 2026 року.

ДОДАТОК 1

до Політики інформування про порушення БО «БФ «Позитивні жінки Одеса»»

АЛГОРИТМ ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ

1. ХТО МОЖЕ ПОДАТИ СКАРГУ

Подати скаргу може будь-яка особа, яка взаємодіє з Організацією:

- бенефіціари/ки (отримувачі/ки послуг);
- співробітники/ці та волонтери/ки;
- партнерські організації;

- треті сторони, залучені до реалізації проєктів.

2. ПРЕДМЕТ СКАРГИ

Скарга може стосуватися будь-якого з таких порушень:

- дискримінація за будь-якою ознакою (стать, вік, стан здоров'я, інвалідність, соціальний статус тощо);
- фізичне, психологічне або сексуальне насильство з боку персоналу;
- порушення конфіденційності персональних даних;
- неналежна якість або відмова у наданні послуг;
- корупція або шахрайство;
- інші дії або бездіяльність, що порушують права осіб, які взаємодіють з Організацією.

3. КАНАЛИ ПОДАЧІ СКАРГИ

Скарга може бути подана одним із таких способів:

- Особисто або усно — Директорці Фонду або відповідальному/ій працівнику/ці;
- Письмово (поштою або особисто) - за адресою Організації: **Одеса, вул. Пастера 8**
- Електронною поштою — на офіційну адресу електронної пошти Організації:
pozwoom@gmail.com
- Телефон гарячої лінії Організації – **066 2600931**
- Анонімно — через скриньку для анонімних звернень, розміщену в офісі Організації, або через **анонімну онлайн-форму (KoBoToolbox)**



Форма доступна цілодобово, не потребує реєстрації або авторизації.

Посилання на форму розміщується на офіційному сайті та сторінках Фонду у соціальних мережах, офісі та містах діяльності Організації.

Якщо скарга стосується Директорки Фонду — вона подається безпосередньо до Наглядової ради Фонду. У такому разі Директорка не бере участі в жодному етапі розгляду.

4. АЛГОРИТМ РОЗГЛЯДУ СКАРГИ

Крок 1. Реєстрація (день подачі)

Скарга реєструється у внутрішньому журналі обліку скарг. Заявнику/ці надається підтвердження отримання скарги протягом 3 робочих днів.

Крок 2. Попередня оцінка (протягом 5 робочих днів)

Відповідальний/а працівник/ця або Директорка Фонду проводить попередній аналіз скарги: визначає характер порушення, необхідність формування комісії або залучення зовнішніх фахівців.

Крок 3. Розслідування (до 15 робочих днів від дати реєстрації)

Збір фактів, документів, свідчень усіх залучених сторін. За потреби залучаються зовнішні експерти (юрист, психолог). Усі дії документуються.

Крок 4. Підсумковий звіт та рішення (протягом 10–15 робочих днів після завершення розслідування)

Відповідальна група готує звіт із висновками та рекомендаціями. Директорка Фонду (або Наглядова рада, якщо скарга стосується Директорки) приймає рішення.

Крок 5. Повідомлення заявника/ці (протягом 5 робочих днів після прийняття рішення)

Заявнику/ці повідомляється про результати розгляду та вжиті заходи. Анонімному заявнику/ці — через загальний публічний канал (дошка оголошень, вебсайт).

5. ЗАХИСТ ЗАЯВНИКА/ЦІ

- Конфіденційність гарантується на всіх етапах: персональні дані заявника/ці не розголошуються без його/її згоди.
- Анонімні скарги приймаються та розглядаються на рівні з підписаними.
- Будь-які репресії, дискримінація або негативні наслідки щодо заявника/ці є самостійним порушенням цієї Політики та підставою для окремого розгляду.

6. АПЕЛЯЦІЯ

Якщо заявник/ця не задоволений/а результатами розгляду, він/вона має право:

- звернутися до Наглядової ради Фонду;
- звернутися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (омбудсмена);

– звернутися до суду відповідно до законодавства України.

7. СТРОКИ ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ

Усі матеріали розгляду скарг (журнал обліку, звіти, докази, рішення) зберігаються в захищеному доступі протягом не менше 5 років, а у разі якщо скарга пов'язана з фінансовими операціями або грантовою діяльністю - не менше 7 років.

СХЕМА ЕСКАЛАЦІЇ

Скарга проти будь-якого співробітника/ці → Директорка Фонду

Скарга проти Директорки Фонду → Наглядова рада Фонду

Незадоволеність результатом → Наглядова рада / Омбудсмен / Суд

Директорка

БО «БФ «Позитивні жінки Одеса»



Лілія ГРИНЮК