

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Президентки організації
від 14 липня 2024р. № 02/7



(підпис)

Бєлова А.А.



Політики та механізми зворотного зв'язку та підзвітності перед громадою

1. Мета та сфера застосування

Механізм зворотного зв'язку та підзвітності (МЗП) був розроблений як частина глобального зобов'язання організації щодо підзвітності перед постраждалими та запобігання усім формам експлуатації та зловживань. МЗП є каналом, через який члени громади можуть надавати відгуки, пропозиції, скарги та занепокоєння безпечно, конфіденційно, прозоро та доступно. Це дозволяє організації реагувати на отримані відгуки та вносити необхідні програмні або захисні адаптації, забезпечуючи безпеку, захист та розширення можливостей учасників програми.

Цей документ описує стандартні операційні процедури щодо збору відгуків та підзвітності та основні принципи, щоб забезпечити послідовний підхід до різних програм. Цей документ поширюється на всі поточні та очікувані програми. Цей інструментарій містить керівні принципи та процедури, інструменти та шаблони для полегшення розробки та впровадження ефективних МЗП. Він створений для забезпечення команди необхідними керівництвами та ресурсами для виконання вимог МЗП.

За допомогою цього інструментарію організація "Об'єднання ромських жінок "Голос ромні" зможе створити ефективну систему зворотного зв'язку, що сприятиме підвищенню якості надання допомоги, захисту прав постраждалого населення та забезпеченню прозорості та підзвітності своєї діяльності.

Механізм зворотного зв'язку та підзвітності (МЗП) застосовується до всіх програм та проектів, що реалізуються ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос ромні" на території України. Він охоплює всі етапи проектного циклу, від планування до впровадження, моніторингу та оцінки. МЗП має забезпечувати можливість отримання відгуків, пропозицій та скарг від всіх зацікавлених сторін, включаючи ромські громади, партнерів, місцеві урядові організації, донорів та співробітників організації.

МЗП повинен бути доступним для всіх груп населення, включаючи найбільш уразливі групи, такі як жінки, діти, люди похилого віку та люди з обмеженими можливостями. Це забезпечує інклюзивність та рівний доступ до механізму зворотного зв'язку для всіх членів громади.

Існують окремі обставини, за яких механізм зворотного зв'язку та підзвітності може не застосовуватися або потребувати модифікацій. До таких виключень належать:

Безпека та ризики: Якщо видимість та брендування організації становлять загрозу безпеці членів команди або громади, може бути прийнято рішення про модифікацію або тимчасове припинення використання певних каналів зворотного зв'язку.

Надзвичайні ситуації: У випадку нової надзвичайної ситуації в країні, можуть бути необхідні модифікації МЗП для швидкого реагування на змінені обставини. Наприклад, якщо немає можливості отримувати зворотний зв'язок через звичайні канали, можуть бути запроваджені альтернативні методи збору відгуків.

Для отримання виключень або модифікацій до МЗП, необхідно пройти наступні кроки:

1. Підготовка запиту: Підготувати короткий меморандум із описом обставин, що вимагають модифікації, та запропонованими змінами.
2. Затвердження запиту: Отримати підпис президентки організації на меморандумі, після чого, винести його для затвердження правлінням організації.
3. Оприлюднення запиту: Підписаний президенткою організації меморандум необхідно надіслати до всіх зацікавлених сторін, яким він може бути актуальним, зокрема до донорів, партнерів проекту, місцевих органів влади, неформальних лідерів та інших зацікавлених сторін. У разі, якщо полавління організації не схвалило меморандум та визнало описані в ньому підстави недостатніми, надсилається лист із відкликанням меморандуму усім, хто його отримав.

Ці виключення та модифікації повинні бути добре обґрунтовані та відповідати принципам "Не нашкодь" (Do No Harm), забезпечуючи безпеку та ефективність діяльності організації навіть у складних умовах.

2. Основні принципи механізму

Цей документ декларує пріоритет принципів над процедурами, що означає можливість відійти від встановлених ним процедур для максимального забезпечення принципів, якими є:

1. Безпека та конфіденційність: Всі відгуки мають бути надані у спосіб, який гарантує безпеку та конфіденційність інформаторів.
2. Прозорість: Організація повинна забезпечити прозорий процес збору та обробки зворотного зв'язку.
3. Доступність: Канали зворотного зв'язку мають бути доступними для всіх груп населення, включаючи найбільш уразливі.
4. Відповідальність: Організація несе відповідальність за своєчасне реагування на всі отримані відгуки та скарги.

3. Бюджетування МЗП

Ефективне функціонування механізму зворотного зв'язку та підзвітності (МЗП) в ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос ромні" потребує відповідного фінансування. Це фінансування може надходити як із бюджетів конкретних програм та проектів, так і з окремих джерел або спеціальних грантів, призначених саме для забезпечення діяльності МЗП.

Бюджетування МЗП включає витрати на забезпечення функціонування каналів зворотного зв'язку, обробку відгуків, навчання персоналу та інші пов'язані витрати. Наприклад, кошти можуть бути потрібні для створення та обслуговування гарячої лінії, розробки та підтримки онлайн форм для збору відгуків, а також для організації особистих зустрічей з громадами. Витрати також можуть включати оплату праці співробітників, які відповідальні за збір та обробку зворотного зв'язку, а також витрати на забезпечення конфіденційності даних та безпеки інформації.

Важливо, щоб у бюджетах всіх програм та проектів були передбачені кошти на МЗП. Якщо програма або проект не має спеціально виділених коштів на ці потреби, організація повинна шукати додаткові джерела фінансування, такі як спеціальні гранти або донорські внески. Окрім того, організація може створити окремий фонд для фінансування МЗП, що дозволить забезпечити стабільність та незалежність фінансування механізму зворотного зв'язку.

Регулярний моніторинг витрат на МЗП та їх відповідність бюджетним планам є необхідним для забезпечення ефективного використання коштів. Організація повинна регулярно переглядати бюджети та вносити необхідні корективи для забезпечення належного фінансування МЗП. Це сприятиме підвищенню якості надання допомоги, забезпеченню прозорості та підзвітності діяльності ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос Ромні".

4. Робочий процес

Робочий процес механізму зворотного зв'язку складається з чотирьох основних етапів: збір відгуків, реєстрація та градація, реагування та закриття.

Робочий процес забезпечують менеджери зі зворотного зв'язку відповідних програм, менеджер зі зворотного зв'язку організації, регіональні координатори та президентка організації.



5. Призначення відповідальних осіб

Для належного функціонування механізму зворотного зв'язку та підзвітності (МЗП) в ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос Ромні" необхідно призначити відповідальних осіб на різних рівнях організації. На рівні організації повинен бути призначений координатор МЗП, який відповідатиме за загальне управління, розробку політик та, за необхідності, стандартних операційних процедур (СОП), а також за моніторинг ефективності МЗП. Ця особа буде головною контактною точкою для всіх питань, пов'язаних з МЗП, і забезпечуватиме, що всі процеси виконуються відповідно до встановлених стандартів.

На рівні кожної програми або проекту повинні бути призначені відповідальні особи, які будуть безпосередньо впроваджувати МЗП у своїх сферах діяльності. Вони будуть збирати зворотний зв'язок, документувати його, класифікувати за рівнем серйозності та вживати відповідні заходи. Ці особи також будуть відповідальні за інформування інформаторів про результати розгляду їхніх звернень та вжиті заходи.

Для всіх відповідальних осіб повинні бути розроблені чіткі посадові інструкції, які описують їхні обов'язки та відповідальність у рамках МЗП. Це забезпечить ясність та підзвітність у процесі

впровадження МЗП. Всі відповідальні особи повинні пройти необхідне навчання для ефективного виконання своїх обов'язків, включаючи методи збору та обробки зворотного зв'язку, конфіденційність даних та класифікацію відгуків.

Регулярний моніторинг та оцінка роботи відповідальних осіб є необхідними для забезпечення належного функціонування МЗП. Відповідальні особи повинні надавати регулярні звіти про свою діяльність та результати, що сприятиме підвищенню якості надання допомоги та підзвітності організації.

За розгляд відгуків щодо механізму зворотного зв'язку відповідальна президентка організації, при цьому, за розгляд відгуків щодо дій президентки організації відповідальна наглядова рада. В окремих випадках, з метою уникнення конфлікту інтересів, відповідального за розгляд відгуку може призначити правління організації або розглянути відгук самостійно.

6. Збір відгуків

Необхідно залучати громаду, щоб забезпечити використання відповідних і доступних каналів у різних місцях втручання. Кожен канал має свої сильні та слабкі сторони. Під час розробки кожної програми відповідальний менеджер повинен визначити, які канали можуть бути найкращими для контексту програми, виходячи з її мети та цільової аудиторії.

Кожна програма повинна мати принаймні 3 активних канали зворотного зв'язку, включаючи особистий зворотний зв'язок і можливість анонімного зворотного зв'язку.

Для збору відгуків переважно застосовуються стандартні форми зворотного зв'язку, що додаються, однак в залежності від змісту програми ці форми можуть бути доповнені уточнюючими питаннями або додатковою інформацією.

На основі взаємодії з громадою, проектні менеджери використовуватимуть комбінацію наступних відповідних контексту каналів зворотного зв'язку, щоб забезпечити інклюзивний і доступний CARM, причому кожна програма матиме щонайменше три канали зворотного зв'язку:

Канал	Опис
Амбасадори громади	Координатор(и) у спільноті, які мають право отримувати та документувати відгуки. Відгуки документуються від кожного амбасадора окремо шляхом регулярних телефонних дзвінків або звітів електронною поштою або особистого збору задокументованих відгуків відповідальним менеджером програми. Амбасадори спільноти визначаються відповідно до механізмів, передбачених програмою. Амбасадорами спільноти можуть бути існуючі, довірені формальні або неформальні лідери спільноти. Якщо ви вирішите використовувати цей канал, переконайтеся, що є як чоловік, так і жінка-амбасадор. Також враховуйте різноманітність спільноти, обираючи амбасадора. Посол, який розмовляє тією ж мовою і має таке ж минуле, як і інші, може допомогти зміцнити довіру.
Електронна пошта	Будь-який учасник спільноти може надіслати електронний лист на адресу hotline@voiceofromni.com.ua . Обліковий запис електронної пошти буде доступний для президентки організації, менеджера зі зворотного зв'язку організації та менеджерів зі зворотного зв'язку

	окремих програм. Відгуки, отримані на обліковий запис електронної пошти, будуть задокументовані в базі даних звернень.
Соціальні мережі	Сторінки в соціальних мережах для підвищення обізнаності про зворотний зв'язок дозволяють учасникам спільноти публікувати відгуки/запити на публічній сторінці, в коментарях під постами конкретних програм або через приватні повідомлення. Облікові записи в соціальних мережах контролюються та ведуться комунікаційним менеджером організації, який при надходженні відгуку повинен передати цей відгук для реєстрації менеджеру зі зворотного зв'язку організації.
Форма зворотного зв'язку на сайті	Форма зворотного зв'язку на сайті або форма Google є варіантом автоматизованої обробки зворотного зв'язку, пропозицій та скарг. Вона дозволяє користувачам легко і швидко подати свою інформацію у будь-який час з будь-якого пристрою, що має доступ до Інтернету. Цей канал забезпечує конфіденційність та анонімність, якщо це необхідно, та допомагає структуровано отримувати необхідні дані для аналізу та реагування. На офіційному веб-сайті організації "Голос Ромні" є сторінка "Зворотний зв'язок", де розміщена форма Google, яку користувачі можуть заповнити, ввівши свої контактні дані (за бажанням) та описавши свою скаргу або пропозицію.
Гаряча лінія	За номером телефону, визначеним окремо, можна подати скаргу в телефонному режимі або за допомогою СМС чи месенджерів.
Скриньки для скарг	В кожному офісі організації у вільному доступі повинна бути розміщена скринька для письмових скарг та бланки письмових скарг для заповнення (додається).
Поштовий зворотний зв'язок	У випадку роздачі гуманітарної допомоги у натуральному вигляді та в інших доречних випадках, може бути передбачено видачу анкети зворотного зв'язку разом із оплаченим поштовим конвертом, за допомогою якого отримувач допомоги або інша особа може відправити заповнену анкету службою поштового зв'язку.
Особистий прийом	Регіональні координатори та президентка організації проводять особистий прийом безпосередньо в офісі або виїжджають у спільноту для збору відгуків, які мають бути належним чином задокументовані. Такий особистий прийом проводиться не рідше одного разу на місяць разом із працівником, відповідальним за зворотний зв'язок.

7. Реєстрація відгуків

ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос Ромні" використовує єдину навскрізну систему реєстрації звернень для всіх своїх програм. Усі звернення зберігаються в електронному форматі у вигляді Google-таблиці. Цією базою даних звернень керує координатор МЗП організації. Доступ до цієї бази даних мають президентка організації, члени наглядової ради та фахівці з питань зворотного зв'язку. Для всіх інших працівників організації доступ до цієї бази даних повинен бути обмежений. У випадку надходження великої кількості звернень щодо окремої програми, менеджером зворотного зв'язку організації за погодженням з президенткою організації може бути створено окрему базу даних для цієї програми, якою керуватиме менеджер зворотного зв'язку програми.

Кожне звернення має унікальний ідентифікатор (часову мітку), який генерується системою автоматично та не може бути змінений.

База даних і ідентифікаційна інформація не будуть передані нікому, хто не має попередньо схваленого доступу. Будь-якому донору, який запитує цю інформацію, буде надано політику захисту даних.

8. Оцінка відгуків

Кожне звернення повинно бути оцінене та класифіковане відповідно до такої стандартної класифікації:

Грейд	Назва	Опис
1	Загальні коментарі	Позитивні відгуки або пропозиції, які не потребують негайного втручання
2	Пропозиції щодо покращення	Пропозиції щодо покращення послуг або програм, які можуть бути розглянуті та впроваджені у довгостроковій перспективі
3	Незначні скарги	Скарги на затримки у наданні послуг, недостатній професіоналізм з боку персоналу, незначні помилки в документах або звітах, невчасне інформування про зміни в програмах, дрібні недоліки в забезпеченні матеріальними ресурсами або допомогою, невідповідність обіцяним стандартам обслуговування, незначні порушення процедур або правил
4	Скарги середньої серйозності	Скарги на систематичні порушення в обслуговуванні або процедурах, серйозні недоліки в якості наданих послуг, неналежне поведіння персоналу, значні затримки у постачанні матеріальних ресурсів, випадки потенційно небезпечних ситуацій, дії, що наразили інших на небезпеку, випадки насильства або фізичного нападу
5	Серйозні скарги	Скарги на випадки корупції, хабарництво або фінансові зловживання, потенційну неправомірну вигоду працівника (пропозиція або вимога), неетичну поведінку або зловживання вразливим становищем з метою неправомірної вигоди, випадки дискримінації або несправедливого ставлення, вчинення працівником організації аморального проступку або кримінального правопорушення, не сумісного з подальшою роботою в організації
6	Дуже серйозні скарги	Скарги на сексуальні домагання або зловживання вразливим становищем з метою домагання, романтичні стосунки працівника з неповнолітньою особою (до 18 років), отримання (спробу) працівником сексуальних стосунків за гроші, примусову працю або торгівлю людьми, використання дитячої праці або експлуатацію дітей, незаконне утримання або викрадення, серйозні порушення прав людини, гендерно-зумовлене насильство (ГЗН), домашнє насильство з боку працівника організації

Кожному зверненню повинна бути присвоєна оцінка менеджером зворотного зв'язку який її прийняв та зареєстрував. Зміна оцінки допускається лише за згодою правління організації. Жоден інший член команди організації не має повноважень оцінювати відгуки, щоб уникнути потенційного конфлікту інтересів.

9. Механізми реагування на відгуки

Члени команди зворотного зв'язку при отриманні відгуку діють відповідно до наведеного нижче механізму. Відступ від цього механізму можливий тільки у випадках, якщо це є директивою національного законодавства або необхідно для збереження конфіденційності.

Крок	1-3 грейд	4 грейд	5-6 грейд
1.	Член команди зворотного зв'язку отримує і реєструє відгук.		
2.	У випадку не анонімного відгуку, член команди зворотного зв'язку підтверджує його отримання, шляхом направлення у відповідь унікального ідентифікатора.		
3.	Член команди зворотного зв'язку класифікує відгук, відповідно до розділу 8 цього механізму.		
4.	Член команди зворотного зв'язку консультується з керівником програми, щодо поширених запитань щоб знайти вірну відповідь.	Член команди зворотного зв'язку інформує відповідних працівників програми щодо загальної тематики відгуку, щоб отримати від них відповідь щодо діяльності або членів команди	Член команди зворотного зв'язку невідкладно повідомляє про відгук президентку організації, наглядову раду або правління організації (зі збереженням захисту від конфлікту інтересів) без розкриття персональних даних або ідентифікаційної інформації.
5.	Якщо немає поширених запитань, член команди зворотного зв'язку консультується із керівником програми щодо надання відповіді на відгук.	Відповідальні особи (керівник програми, президентка організації) разом із координатором МЗП збирають інформацію про випадок і визначають відповідні дії та відповідь.	Відповідальний за розгляд збирає інформацію щодо випадку і визначає відповідні дії та реагування.
6.	Член команди зворотного зв'язку, якщо це можливо, надає відповідь на відгук, щоб закрити цикл.		Член команди зворотного зв'язку, якщо це можливо, надає відповідь на відгук, щоб закрити цикл. Президентка організації повідомляє про інцидент донорів, в залежності від їх

			зацікавленості та обставин події.
7.	Кожні два тижні член команди зворотного зв'язку у відповідній програмі готує зведений звіт зі зворотного зв'язку щодо поширених запитань, комплексного реагування та стандартизації відповідей	Короткий підсумковий звіт з розгляду відгуку пише відповідний член команди зворотного зв'язку.	Особа або орган, що проводить розслідування пише доповідь, в якій окрім викладення обставин, зазначаються обов'язкові рекомендації щодо посилення політик та механізмів в організації для уникнення подібних справ.
8.	У разі незадоволеності наданою відповіддю процес оскарження відбувається за механізмом відгуку 4 грейду як скарга на дії члена команди зворотного зв'язку, а в окремих випадках (5-6 грейд), може бути направлено на розгляд наглядової ради.		

Будь-які інші члени команди при отриманні відгуку зобов'язані повідомити про це відповідальному координатору МЗП та не вживати жодних інших дій щодо розслідування або надання відповіді до відповідної вказівки компетентних членів команди зворотного зв'язку.

10. Конфіденційність

У більшості випадків, відгук може бути вирішено без розголошення ідентифікуючих даних інформатора. Інформація може бути розголошена виключно в обсязі, необхідному для реагування і надання відповіді. В залежності від грейду відгуку, усі працівники мають дотримуватись таких критеріїв конфіденційності:

Грейд	Критерії
1	Інформація у відгуку не конфіденційна.
2	Ідентифікуюча інформація про інформатора не є конфіденційною для надання запитуваної інформації.
3	
4	Потенційно конфіденційна інформація у відгуку. Для відгуків щодо діяльності програми необхідно вносити коригування в діяльність програми, не повідомляючи ідентифікуючих даних інформатора. Для з'ясування додаткової інформації, керівник програми особисто контактує з інформатором, у разі необхідності, не передаючи жодної ідентифікуючої інформації іншим членам команди. Для відгуків щодо дій члена команди організації координатор зворотного зв'язку визначає, чи потрібен прямий контакт з інформатором та хто найкраще підходить для цього.
5	Інформація підлягає суворій конфіденційності.
6	Суб'єкт розгляду відгуку визначає хто і яким чином матиме доступ до цієї інформації, яким чином і коли контактувати з інформатором у разі необхідності. Інформація про інформатора зберігається в базі даних тільки на час, необхідний для надання відповіді та видаляється після закриття відгуку.

Будь-які дані про інформатора не можуть бути розкриті без його інформованої згоди. Для отримання такої згоди член команди зворотного зв'язку, у разі необхідності, самостійно звертається до інформатора із відповідним запитом.

11. Закриття відгуку

Закриття циклу зворотного зв'язку вимагає щоб рішення про вжиті заходи було повідомлене особі, яка надала відгук або особі, якої цей відгук стосується безпосередньо чи постраждалій спільноті.

Цикл зворотного зв'язку закривається, переважно, через той самий канал, через який було отримано відгук або через канал, вказаний безпосередньо інформатором у відгуку. У разі неможливості, координатор МЗП визначає канал повідомлення про прийняті рішення, виходячи з того, до якої спільноти належить інформатор та як оптимально донести інформацію до цієї спільноти.

Цільовий час закриття відгуків може відрізнятись, в залежності від грейду, але не повинен перевищувати наступних граничних строків:

Грейд	Час
1	2 робочих дні
2	3 робочих дні
3	5 робочих днів
4	10 робочих днів
5	20 робочих днів
6	

У разі необхідності, координатор МЗП може продовжити строк відповіді, але максимальний строк розгляду відгуку не може перевищувати 30 календарних днів.

12. Моніторинг та оцінка

Моніторинг та оцінка зворотного зв'язку в організації "Голос Ромні" спрямовані на забезпечення постійного вдосконалення якості послуг та підвищення підзвітності перед громадою. Відповідальні особи регулярно збирають всі отримані відгуки через визначені канали зворотного зв'язку, такі як особисті зустрічі, гаряча лінія, електронна пошта, онлайн форми та скриньки для відгуків. Всі отримані відгуки документуються у централізованій базі даних, де кожен відгук класифікується за рівнем серйозності та тематикою.

Щомісяця або щокварталу проводиться аналіз зібраних даних для виявлення тенденцій, частих проблем та успішних рішень. Аналіз включає кількісну оцінку, яка охоплює кількість отриманих відгуків та їх розподіл за грейдами та темами, а також якісну оцінку для виявлення конкретних проблем та пропозицій. На основі цього аналізу відповідальні особи складають звіти, які включають основні висновки, виявлені проблеми, рекомендації щодо покращення та плани дій. Ці звіти регулярно надаються керівництву організації для подальшого прийняття рішень.

На основі звітів та рекомендацій розробляються конкретні заходи для покращення якості послуг та усунення виявлених проблем. Відповідальні особи забезпечують впровадження цих заходів. Після впровадження заходів проводиться оцінка їхньої ефективності. Це може включати повторний збір зворотного зв'язку від тих самих груп населення, моніторинг змін у показниках якості послуг та аналіз нових відгуків для оцінки, чи вирішено виявлені проблеми.

Процедури моніторингу та оцінки регулярно переглядаються та вдосконалюються на основі отриманих результатів та змін у зовнішньому середовищі. Це забезпечує адаптивність та ефективність механізму зворотного зв'язку. Моніторинг та оцінка зворотного зв'язку є

безперервним процесом, що дозволяє організації "Голос Ромні" постійно вдосконалювати свої послуги та швидко реагувати на проблеми, забезпечуючи високу якість надання допомоги та підзвітність перед громадою.

Індикатори та засоби перевірки

Ключовими індикаторами моніторингу механізму зворотного зв'язку та підзвітності є кількість отриманих відгуків, розподіл відгуків за рівнями серйозності, час реагування на скарги, кількість вирішених проблем, рівень задоволеності бенефіціарів після вжиття заходів, а також зміни у якості наданих послуг. Засоби перевірки включають опитування бенефіціарів, аналіз бази даних відгуків, перегляд звітів про виконані заходи та проведення аудиту процесів зворотного зв'язку.

Загальна форма для збору зворотного зв'язку для відгуків загального характеру

Прізвище, ім'я (можна вказати псевдонім або залишити це поле порожнім)	
Номер телефону (не обов'язково)	
Електронна адреса (не обов'язково)	
Будь ласка, надайте тут свої коментарі, пропозиції або побажання для команди ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос Ромні"	
Чи отримували ви раніше будь-яку допомогу чи послуги від ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос Ромні"?	<input type="checkbox"/> - Так <input type="checkbox"/> - Ні

<p>Якщо ви були в офісі організації, то в якому місті це було?</p>	<p><input type="checkbox"/> - Ужгород <input type="checkbox"/> - Кривий Ріг <input type="checkbox"/> - Запоріжжя <input type="checkbox"/> - Харків (якщо ви не були в наших офісах - залиште поле порожнім)</p>																																				
<p>Якщо ви були в офісі організації, то оберіть, що із цього було в офісі.</p>	<p>Відмітьте потрібне галочкою або хрестиком</p> <table border="1" data-bbox="632 405 1492 1055"> <thead> <tr> <th></th> <th>Так</th> <th>Недоста тньо</th> <th>Ні</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Питна вода</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Туалетний папір</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Мило для рук</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Санітайзер</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Урна для сміття</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Прибране приміщення</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Стільці для очікування</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Комфортна температура</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(якщо ви не знаєте відповіді або не бажаєте відповідати - залиште поле пустим)</p>		Так	Недоста тньо	Ні	Питна вода				Туалетний папір				Мило для рук				Санітайзер				Урна для сміття				Прибране приміщення				Стільці для очікування				Комфортна температура			
	Так	Недоста тньо	Ні																																		
Питна вода																																					
Туалетний папір																																					
Мило для рук																																					
Санітайзер																																					
Урна для сміття																																					
Прибране приміщення																																					
Стільці для очікування																																					
Комфортна температура																																					
<p>Чи безпечно ви почувались в приміщенні офісу?</p>	<p><input type="checkbox"/> - Так <input type="checkbox"/> - Ні</p>																																				
<p>Будь ласка, оцініть роботу працівників ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос Ромні", з якими ви зустрічались.</p>	<p>Відмітьте потрібне галочкою або хрестиком</p> <table border="1" data-bbox="632 1308 1505 1832"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ні</th> <th>Погано</th> <th>Посередньо</th> <th>Добре</th> <th>Відмінно</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ввічливість та повага</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Людяність та чуйність</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Зрозумілість пояснень</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Обізнаність у питанні/програмі</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Швидкість роботи</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(якщо ви не знаєте відповіді або не бажаєте відповідати - залиште поле пустим)</p>		Ні	Погано	Посередньо	Добре	Відмінно	Ввічливість та повага						Людяність та чуйність						Зрозумілість пояснень						Обізнаність у питанні/програмі						Швидкість роботи					
	Ні	Погано	Посередньо	Добре	Відмінно																																
Ввічливість та повага																																					
Людяність та чуйність																																					
Зрозумілість пояснень																																					
Обізнаність у питанні/програмі																																					
Швидкість роботи																																					
<p>Дата та час подання відгуку</p>																																					

Форма для збору зворотного зв'язку для скарг на працівника або програму

Прізвище, ім'я (можна вказати псевдонім або залишити це поле порожнім)	
Номер телефону (не обов'язково)	
Електронна адреса (не обов'язково)	

<p>Оберіть зі списку запропонованих тем (на зворотному боці) або своїми словами коротко (3-5 слів) опишіть тему, яка найбільше підходить до ситуації, про яку ви хочете повідомити.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> - Скарга на затримки у наданні послуг <input type="checkbox"/> - Скарга на недостатній професіоналізм з боку персоналу <input type="checkbox"/> - Скарга на незначні помилки в документах або звітах <input type="checkbox"/> - Скарга на невчасне інформування про зміни в програмах <input type="checkbox"/> - Скарга на дрібні недоліки в забезпеченні матеріальними ресурсами або допомогою <input type="checkbox"/> - Скарга на невідповідність обіцянним стандартам обслуговування <input type="checkbox"/> - Скарга на незначні порушення процедур або правил <input type="checkbox"/> - Скарга на систематичні порушення в обслуговуванні або процедурах <input type="checkbox"/> - Скарга на серйозні недоліки в якості наданих послуг <input type="checkbox"/> - Скарга на неналежне поведіння персоналу <input type="checkbox"/> - Скарга на значні затримки у постачанні матеріальних ресурсів <input type="checkbox"/> - Скарга на випадки потенційно небезпечних ситуацій <input type="checkbox"/> - Скарга на дії, що наразили інших на небезпеку <input type="checkbox"/> - Скарга на випадки насильства або фізичного нападу <input type="checkbox"/> - Скарга на випадки корупції, хабарництва або фінансові зловживання <input type="checkbox"/> - Скарга на потенційну неправомірну вигоду працівника (пропозиція або вимога) <input type="checkbox"/> - Скарга на неетичну поведінку або зловживання вразливим становищем з метою неправомірної вигоди <input type="checkbox"/> - Скарга на випадки дискримінації або несправедливого ставлення <input type="checkbox"/> - Скарга на сексуальні домагання або зловживання вразливим становищем з метою домагання <input type="checkbox"/> - Скарга на романтичні стосунки працівника з неповнолітньою особою (до 18 років) <input type="checkbox"/> - Скарга на отримання працівником сексуальних стосунків за гроші <input type="checkbox"/> - Скарга на примусову працю або торгівлю людьми <input type="checkbox"/> - Скарга на використання дитячої праці або експлуатацію дітей <input type="checkbox"/> - Скарга на незаконне утримання або викрадення <input type="checkbox"/> - Скарга на серйозні порушення прав людини <input type="checkbox"/> - Скарга на гендерно-зумовлене насильство (ГЗН) <input type="checkbox"/> - Скарга на домашнє насильство з боку працівника організації <input type="checkbox"/> - Скарга на інші правопорушення з боку працівника <input type="checkbox"/> - Інше (вказати нижче)
<p>Яке відношення ви маєте до описуваної ситуації?</p>	<p>Вкажіть, чи є ви безпосереднім учасником (постраждалим) або свідком події. Якщо ви є працівником організації - вкажіть про це.</p>
<p>Якщо ви дізнались про ситуацію від інших осіб, будь ласка, вкажіть їхні дані, щоб ми могли з ними зв'язатись.</p>	

Будь ласка, надайте тут свої коментарі, пропозиції або побажання для команди ГО "Об'єднання ромських жінок "Голос Ромні"

Якщо ви маєте вимоги або пропозиції по усуненню описаної вами ситуації - будь ласка, викладіть їх тут.

Дата та час подання відгуку